

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE
FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO
METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR
ROBOS A MANO ARMADA.”**

**SONIA ANEL RUIZ CASTRO
RODOLFO ESTUARDO RODRÍGUEZ LÓPEZ**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE
FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO
METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR
ROBOS A MANO ARMADA.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

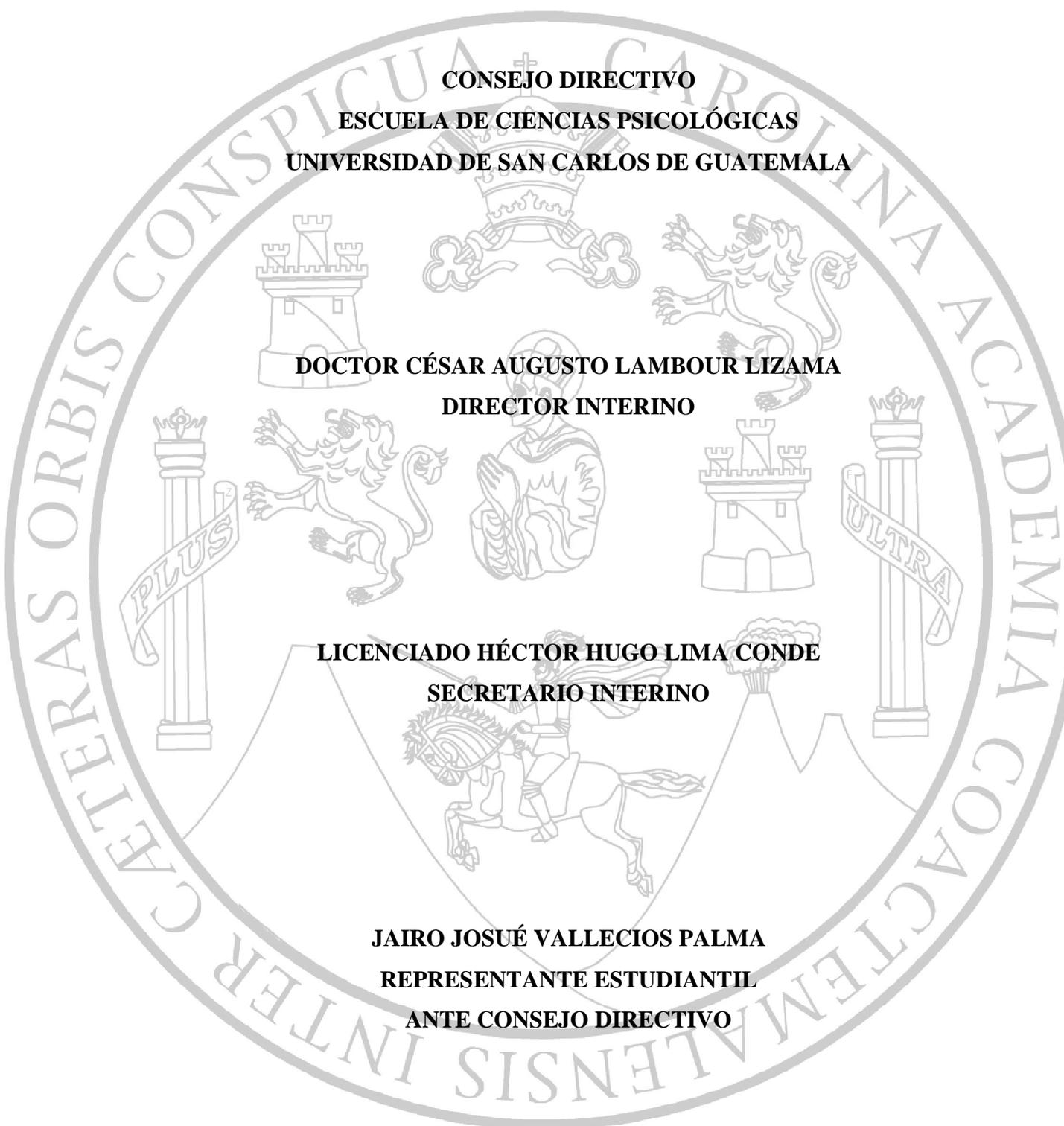
**SONIA ANEL RUIZ CASTRO
RODOLFO ESTUARDO RODRÍGUEZ LÓPEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADOS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and columns. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usncpsic@usnc.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología -CIEPs-
RECIBIDO
17 OCT 2012
FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:40 Registro: 483-1

CIEPs 1733-2012
REG: 483-2011
REG: 208-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de octubre 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR ROBOS A MANO ARMADA.”

ESTUDIANTE:
Sonia Anel Ruiz Castro
Rodolfo Estuardo Rodríguez López

CARNÉ No.
2007-13573
2007-13579

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 8 de Octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 08 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usncpsic@usnc.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 483-2011

DIR. 1945-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

15 de octubre de 2012

Estudiantes

Sonia Anel Ruiz Castro

Rodolfo Estuardo Rodríguez López

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DOCE (1934-2012), que literalmente dice:

“UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR ROBOS A MANO ARMADA”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Sonia Anel Ruiz Castro

CARNÉ No. 2007-13573

Rodolfo Estuardo Rodríguez López

CARNÉ No. 2007-13579

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Otto René Alvarado Soto y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se AUTORIZA LA IMPRESIÓN del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacepsic@usnc.edu.gt

CIEPs. 1734-2012
REG: 483-2011
REG: 208-2012

Guatemala, 09 de octubre 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR ROBOS A MANO ARMADA."

ESTUDIANTE:
Sonia Anel Ruiz Castro
Rodolfo Estuardo Rodríguez López

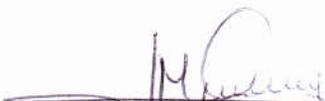
CARNÉ No.
2007-13573
2007-13579

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 03 de Octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Guatemala, 29 de agosto de 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR ROBOS A MANO ARMADA.” realizado por los estudiantes:

SONIA ANEL RUIZ CASTRO, CARNÉ 2007-13573.

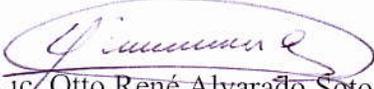
RODOLFO ESTUARDO RODRIGUEZ LOPEZ, CARNÉ 2007-13579.

El trabajo fue realizado a partir DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2011 HASTA EL 29 DE AGOSTO DE 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Lic. Otto René Alvarado Soto

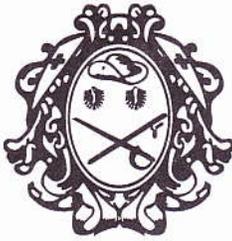
Psicólogo

Colegiado No. 11613

Asesor de contenido

MG/mg

cc. Archivo



OFICINA DE DERECHOS HUMANOS

Arzobispado de Guatemala

Guatemala 29 de agosto de 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas,
CUM

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Sonia Anel Ruiz Castro, carné 2007-13573 y Rodolfo Estuardo Rodríguez López, carné 2007-13579 realizaron en nombre de esta institución 10 Testimonios y la realización de un Grupo Focala estudiantes del Centro Universitario Metropolitano como parte del trabajo de Investigación titulado: *"Efectos emocionales que sufren las personas que frecuentan el perímetro del centro universitario metropolitano en la zona 11, a causa de la violencia por robos a mano armada"*. En el periodo comprendido del 02 de septiembre del 2011 al 24 de agosto del presente año, en horario de 8:00 a 12:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Ronald Solís

Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala
Teléfono de la institución: 2285-0456



PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: SONIA ANEL RUIZ CASTRO

LICDA. ANDREA SUSANA SOSA GIRON DE CASTRO
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 642

LIC. MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 5950

POR: RODOLFO ESTUARDO RODRÍGUEZ LÓPEZ

MA. ILEANA GODOY CALZIA
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 1158

LIC. MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 5950

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por concederme la vida, por estar siempre a mi lado y darme la oportunidad de culminar mi carrera, permitiéndome compartirla con las personas que quiero y admiro.

A LA VIRGEN MARIA:

Por ser mí ejemplo de obediencia y fe a Dios.

A MIS PADRES:

Sonia Castro y Leonel Ruiz, quienes me han brindado su amor, confianza y apoyo incondicional, y que con su esfuerzo hicieron posible mí llegada a esta meta.

A MI HERMANO:

José Leonel, que con su apoyo y amistad me ha acompañado en todo momento.

A MI FAMILIA:

A mis tíos (as) y primos (as) por todas las muestras de cariño y apoyo que siempre me han brindado.

A mi abuelito Rigo (Q.E.P.D) por su amor y ser mi mayor ejemplo de entrega y vocación. A mi tía Patty (Q.E.P.D) y a mi tío Arnoldo (Q.E.P.D) por su cariño y creer en mí siempre.

A MI COMPAÑERO DE TESIS:

Estuardo Rodríguez, por su apoyo y acompañamiento para cumplir esta meta.

Por: Sonia Anel Ruiz Castro

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Gracias Señor por darme fortaleza, sabiduría, discernimiento e inteligencia para culminar con éxito este objetivo.

A MIS PADRES:

Rodolfo y Evelin, por todos sus sacrificios, por su ejemplo de perseverancia y amor incondicional, gracias a ellos he alcanzado esta meta.

A MIS HERMANOS:

Zonia y Eyner, a pesar de la distancia siempre cuento con su apoyo incondicional, ahora comparto la culminación de mis esfuerzos.

A MIS SOBRINOS:

Gracias por compartir momentos felices, deseo que sea una motivación y ejemplo para que luchen por sus sueños y los cumplan.

A MI FAMILIA:

Por brindarme su cariño, apoyo, alegría y palabras de aliento, estando en cada uno de los momentos significativos de mi vida.

A MI COMPAÑERA DE TESIS:

Anel Ruiz, con cariño sincero y mucho agradecimiento por recorrer junto conmigo el camino para llegar a la meta.

Por: Rodolfo Estuardo Rodríguez López

AGRADECIMIENTOS

- A:** Universidad de San Carlos de Guatemala, casa de estudios que me forjó como profesional.

- A:** Escuela de Ciencias Psicológicas por darnos las herramientas necesarias para desarrollarnos como profesionales y así poder aportar a la sociedad guatemalteca.

- A:** Licenciado Otto René Alvarado, por habernos guiado con sus conocimientos en la elaboración de nuestro proyecto.

- A:** Licenciado Marco Antonio García por su dedicación e inmensurable apoyo en este proyecto.

ÍNDICE

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Resumen	
Prólogo.....	1
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Marco Teórico.....	5
1.2.1 VIOLENCIA.....	5
1.2.1.1 Tipos de violencia.....	6
1.2.1.2 Efectos y consecuencias.....	8
1.2.1.3 Violencia delincinencial.....	9
1.2.1.4 Víctima y victimario.....	10
1.2.2 VIOLENCIA EN GUATEMALA.....	12
1.2.2.1 Factores que originan la violencia.....	15
1.2.3 EMOCIONES.....	16
1.2.3.1 Tipos de emociones.....	17
1.2.3.2 Reacciones emocionales ante un robo a mano armada.....	22
1.2.3.3 Impacto psicológico y emocional.....	24
1.3 Hipótesis (Supuestos de investigación).....	26
CAPÍTULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Descripción de la muestra.....	27
2.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	27

Contenido

Página

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar.....	30
3.2 Características de la población.....	30
3.3 Análisis e interpretación cualitativa de los instrumentos utilizados...	31

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	55
4.2 Recomendaciones.....	57
Bibliografía.....	58
Anexos.....	60

RESUMEN

“EFECTOS EMOCIONALES QUE SUFREN LAS PERSONAS QUE FRECUENTAN EL PERÍMETRO DEL CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO EN LA ZONA 11, A CAUSA DE LA VIOLENCIA POR ROBOS A MANO ARMADA.”

Autores:

SONIA ANEL RUIZ CASTRO Y RODOLFO ESTUARDO RODRÍGUEZ LÓPEZ

El proyecto de investigación tiene por objetivo identificar las emociones que experimentan las víctimas de un asalto a mano armada perpetrado en el perímetro del Centro Universitario Metropolitano, para conocer los efectos emocionales que esta situación genera a largo plazo por medio de instrumentos cualitativos adecuados. El estudio fue realizado con personas que transitan dicha casa de estudios ubicada en la zona 11 de la ciudad capital, el trabajo de campo se realizó durante los meses de Septiembre del 2011 y Agosto de 2012.

Las personas que participaron como sujetos en este estudio fueron previamente seleccionadas por medio de la técnica de muestreo de avalancha. Tomando en cuenta a 10 personas de ambos sexos, que han sido víctimas de la delincuencia común, en un evento de asalto a mano armada perpetrado en el perímetro del Centro Universitario Metropolitano comprendidos entre las edades de 18 a 30 años.

Los alcances de la investigación en la parte metodológica se obtuvieron utilizando la técnica cualitativa de análisis de contenido con la que se realizó la interpretación de 10 Testimonios los cuales brindan información sobre lo que experimentaron en el momento justo del asalto. Seguidamente se realizó una comparación entre los signos emocionales manifestados durante el asalto y los efectos causados por estos a largo plazo, este último por medio de la técnica de Grupos Focales.

El análisis muestra la trascendencia de 5 emociones específicas, como efectos que causan en los individuos durante y después del asalto a mano armada las cuales son Miedo, Sorpresa, Ira, Tristeza y Culpa. Como parte complementaria se utilizó la técnica de Grupos Focales para obtener mayor cantidad y variedad de opiniones que pueden enriquecer la información en base a su experiencia. Ambas técnicas fueron de vital importancia para poder llevar a cabo los objetivos que se ha planteado el presente proyecto de investigación.

PRÓLOGO

El principal motivo para el desarrollo del presente trabajo de investigación se remite al hecho de los constantes actos de violencia por medio de robos a mano armada en la población que frecuenta el perímetro del Centro Universitario Metropolitano, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en la zona 11. Algunas de las personas que residen en ésta ubicación, así como estudiantes, familiares de estudiantes y comerciantes han sido víctimas de actos violentos e intimidantes para despojarlos de sus pertenencias. A raíz de estos acontecimientos su vida cotidiana fue modificada en distintos aspectos, pues la estabilidad emocional fue interrumpida desde el momento del robo.

La violencia delincuencia es el medio que las personas utilizan para alcanzar principalmente un fin económico o material, dañando la integridad física y psicológica de otras personas. Los objetivos que se persiguen se consiguen a través de medios ilegales (tipificados en el Código Penal), tales como el robo (de todo tipo), hurto, estafa, chantaje, narcotráfico, cobro de impuesto, control de territorios, secuestros, es decir, conductas que asumen medios ilegítimos para alcanzar bienes materiales; los cuales principalmente se realizan utilizando armas de todo tipo.

La realización de esta investigación provee la oportunidad de profundizar en las reacciones emocionales en el momento del robo a mano armada y en los efectos a largo plazo que estos ocasionan en el individuo, además de darle a los recuerdos una visión más dinámica, permitiendo en las personas el reconocimiento de su capacidad de superación y autoconocimiento.

El presente estudio abre la posibilidad de identificar las formas en que los tipos de emociones se manifiestan así las actitudes que surgen como consecuencia, pues al ser identificadas se puede tomar conciencia de los daños a largo plazo, no podemos evitar la presencia de ciertas reacciones negativas ante la delincuencia, más aún cuando estas son imprevistas y atentan contra la vida, sin embargo lo que si puede lograrse es disminuir la duración de las mismas y la repercusión que tendrán, esto logra trascender aún más con el acompañamiento de un profesional en el área psicológica. Lo anterior es de vital importancia para una sociedad que se enfrenta a una cultura de violencia, en donde el Estado carece de una visión consistente de interpretación del fenómeno de la violencia además de la inadecuada forma de percibirlo, abordarlo y conceptualizarlo.

La población sujeto de estudio tienen como característica ser víctimas de asaltos a mano armada en los alrededores del –CUM-, se tomará una muestra de 10 individuos de género indistinto, comprendidos en las edades de 18 a 30 años. Los testimonios de estas personas y la comparación con lo que viven hoy en día, evidencia las secuelas que han dejado en su vida, y posiblemente es a lo que muchos guatemaltecos se enfrentan. Es necesario identificar esas secuelas para describirlas y tener así el conocimiento apropiado para hacer propuestas que definan el tipo de trabajo pertinente para abordarlas.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

Dentro de la historia de Guatemala es imposible obviar el conflicto armado interno que se vivió durante 36 años, pues éste desencadenó manifestaciones de violencia que azotaron a gran parte de la población, dando como resultado secuelas tanto en las personas víctimas del mismo, como a las que la rodean, así como la población en general que en la actualidad aun percibe dichas secuelas, pues estos hechos fueron desarrollando el aspecto socio-histórico del país, la violencia se fortaleció como proceso social y como un componente histórico que sigue creciendo en diferentes contextos, como lo es en las asimetrías sociales lo cual trae malestar y frustración.

Consecuentemente al manifestarse la miseria, el hambre y con éste una serie de limitaciones, el resultado es la violencia, la destrucción de valores y crisis social como en la que nos encontramos viviendo, pues el factor económico suele ser un aliciente principal para ser motivados a generar crímenes delincuenciales, ya que tras la Firma la Paz, muchos quedaron sin un empleo digno y dentro de un contexto propicio para retomar la violencia.

Se analizaron diez testimonios por parte de los investigadores a personas que frecuentan el perímetro del Centro Universitario Metropolitano ubicado en la zona 11 de la ciudad capital, y que han sido víctimas de robo a mano armada, para ello se contó con un formato autorizado y proporcionado por la Organización de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala –ODHAG- así mismo se nos proporciono el apoyo en la preparación previa a efectuar los testimonios de las víctimas de éste tipo de violencia.

Seguidamente se reunieron a las personas que brindaron su testimonio y se implementó el segundo instrumento llamado Grupos Focales, lo cual permitió obtener datos según la experiencia de cada uno sobre los efectos que han tenido a largo plazo tras vivir el hecho de violencia, así mismo se logró determinar la emoción que generó más impacto y de qué manera afectó en su vida cotidiana.

Después de analizar los documentos e investigar a profundidad cada uno de los temas relacionados tales como Tipos de Violencia, Efectos y Consecuencias, Víctima y Victimario, Emociones, Reacciones emocionales ante un Robo e Impacto Psicológico y Emocional, entre otros; fue posible construir la descripción de eventos que causaron efectos emocionales negativos que influyeron en la psique de los individuos.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación; en general las emociones guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarla solo en manos del intelecto, es por ello que al momento de enfrentarse ante un hecho de violencia y en la vulnerabilidad de ser intimidado con un arma, provocará que se desencadenen efectos subjetivos poco o nada controlables que influirán posteriormente en el actuar. Es así como el lector al adentrarse en la presente investigación, notará la brecha existente entre una situación impredecible como es un robo a mano armada y los efectos que este acontecimiento provoca a largo plazo.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 VIOLENCIA

La violencia es un término que no posee una sola definición debido a que abarca diversas variables y planos que van desde lo biológico, psicológico, psicosocial, cultural, político, étnico e histórico cuando menos; sin embargo, una definición general se puede entender como una acción ejercida por una o varias personas en donde se somete de manera intencional al maltrato, presión, sufrimiento, manipulación u otra acción que atente contra la integridad tanto física, psicológica ó moral de cualquier persona o grupo de personas. Esta definición por su amplitud permite comprender la magnitud de los hechos que pueden ser etiquetados como violentos.

Es común usar como sinónimos los términos de agresión y violencia; esto sucede debido a la similitud de sus significados. Es bien sabido que el término “agresión” ha sido objeto de muchas reuniones y largos debates, sin embargo aún no se ha llegado a un acuerdo en su definición, el neurólogo José Delgado (1981) dice que *la agresividad humana es un comportamiento de respuesta caracterizado por el ejercicio de la fuerza con la intención de causar daño o perjuicio a las personas o a los bienes.*¹ Sin embargo, para analizar de un modo más claro el fenómeno de la violencia se debe enfatizar la diferencia entre ambos para esta acción Jorge Corsi (2003) *distingue al ser humano como agresivo por naturaleza, pero es pacífico o violento según su propia historia individual y la cultura a la que pertenece. De este modo, la agresividad es una potencialidad innata de todos los seres vivos mientras que la violencia es un producto esencialmente humano.*² Con esta premisa se puede asegurar que el ser humano está dotado genéticamente para ser agresivo de una manera innata,

¹ Domenach, Jean-Marie... (et al.), **La violencia y sus causas**. UNESCO. Paris, 1981, p.124.

² Corsi, Jorge y Peyrú, Graciela, **Violencias sociales**, Primera edición, Editorial Planeta/Ariel, S.A. Buenos Aires, 2003, p.20.

sin embargo esto no predispone a que se crea que sea negativo o “malo” ya que esta condición humana es necesaria para que las personas puedan vencer dificultades; se puede tomar como una condición necesaria, como mecanismo de defensa o de subsistencia y esto es esencial en la evolución humana.

Sin embargo la violencia tiene como característica principal, que es un juicio de desvalor sobre conductas humanas, incluidas las modalidades de omisión, que transgrede los derechos humanos, utilizando la fuerza para controlar y dominar a los destinatarios de la violencia, poniendo en peligro o causando daños al prójimo. De modo que cualquier acto que se realiza con un exceso de fuerza se puede constituir como un acto violento. Siempre es, como dice Delgado (1981) *un ejercicio de fuerza con la intención de causar daño o perjuicio*;³ a esta afirmación se puede añadir, empero, que la violencia puede también adoptar la forma de una amenaza, evitando utilizar la fuerza excesiva a cambio de que se satisfagan los fines deseados.

1.2.1.1 Tipos de Violencia

La clasificación de la violencia es diversa, esto debido a la gran variedad de actividades que se pueden etiquetar como tal, por lo tanto es complicado llegar a una clasificación estandarizada, sin embargo un concepto introducido por Johan Galtung (1998) es el triangulo de la violencia, en el cual se hace referencia a tres categorías: *Violencia directa, violencia estructural y violencia cultural*.⁴

³ Domenach, Jean-Marie... (et al.), Op. Cit., p.125.

⁴ Galtung, Johan., **Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución.** Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Gernika Gogoratuz. Bilbao, 1998, p.15.

La violencia directa tiene como principal característica diferenciadora que es visible en lo que se refiere a muchos de sus efectos; básicamente los efectos materiales. Sin embargo, también es cierto que algunos efectos aparecen más o menos invisibles (odios, traumas psicológicos, sufrimientos, adicción a una cultura violenta, concepciones culturales como la de enemigo, etc.) y aunque son igual de graves, no se suelen considerar tan importancia como los efectos materiales. Aunque sería muy común pensar que la violencia directa es la peor de todas las violencias, puesto que es la más conocida, no es cierto ya que esta es visible, por tanto más fácil de identificar y de actuar contra ella. También, este tipo de violencia es la manifestación de algo, y no el origen. Es precisamente en los orígenes donde se deben buscar las causas y atacar para derrocarlas. La violencia directa no mata tantas personas como las otras dos (cultural y estructural).

La violencia estructural está originada por todo un conjunto de estructuras, tanto físicas como organizativas, que no permiten la satisfacción de las necesidades. Esta es la peor de las tres violencias, porque es el origen, es la que más mata y como es muy complicado distinguirla es difícil luchar contra ella. Si en un conflicto, sistemáticamente, una parte sale ganando a costa de la otra, esto no es un conflicto sino que es violencia estructural. Por tanto, es aplicable en aquellas situaciones en las que se produce un daño en la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad) como resultado de los procesos de estratificación social, por tanto, no hay la necesidad de violencia directa. El término violencia estructural remite a la existencia de un conflicto entre dos o más grupos sociales (normalmente caracterizados en términos de género, etnia, clase nacionalidad, edad u otros) en el que el reparto, acceso o posibilidad de uso de los recursos es resuelto sistemáticamente a favor de alguna de las partes y en perjuicio de las demás.

La violencia estructural es un tipo de violencia indirecta, es decir, las acciones que provocan el hambre en el mundo, por ejemplo, no están diseñadas y realizadas directamente con ese fin, sino que son derivaciones indirectas de la política económica capitalista y del injusto reparto de la riqueza. Esto provocaría que las causas que producen la violencia estructural no sean visibles con evidencia en algunos casos o en un análisis poco profundo y, por consiguiente que sea más difícil y complicado enfrentarse a este tipo de violencia.

El tercer tipo de violencia según Johan Galtung es la violencia cultural esta se utiliza para lograr la aprobación de posturas fanáticas en lo religioso, en lo económico, en las relaciones de género, etc. Se basa en un amplio entramado de valores que la población asume continuamente desde la infancia y que luego se refuerzan con las normas legales de la sociedad para inculcar una cultura opresiva. Este concepto, no por ello este tipo de violencia, es relativamente nuevo. Por eso, con el paso del tiempo se han reconocido las grandes implicaciones que tiene la violencia cultural, incluso para resituarlo al lado, en igualdad de condiciones, con los otros tipos de violencia (directa y estructural).⁵

1.2.1.2 Efectos y consecuencias

Al considerar los posibles efectos que la violencia puede tener sobre las víctimas, se pueden mencionar las repercusiones para la salud, tanto física como psicológica. Entre las consecuencias que se denominan como físicas se encuentran los casos de homicidio, lesiones graves, leves, más o menos duraderas o, incluso, permanentes. También se podría incluir en esta categoría los casos de suicidio a raíz de la situación de violencia vivida. Por otra parte, a causa de los efectos psicológicos de la violencia, también se puede ver alterado, de forma indirecta, el estado de salud general de la víctima, tanto a través de

⁵ Galtung, Johan., Op. Cit., p.15.

enfermedades psicosomáticas como por una mayor vulnerabilidad respecto a enfermedades o diversos problemas de salud. Uno de los mayores problemas provocados por la cotidianidad de la violencia es que esta llega a naturalizarse.

La naturalización se define como *un conjunto de operaciones permisivas que llevan a aceptar los comportamientos violentos como algo natural, legítimo y pertinente en la vida cotidiana.*⁶ Cabe mencionar que para establecer la naturalización las acciones violentas deben ser constantes, las personas que ven hechos de violencia en su casa, televisión, trabajo, calle, etc. Dentro del contexto cultural en que cada persona se desarrolla tiene diversas formas de naturalizar los hechos violentos.

1.2.1.3 Violencia delincuencia

Este tipo de violencia es el medio que las personas utilizan para alcanzar principalmente un fin económico o material, dañando la integridad física y psicológica de otras personas. Los objetivos que se persiguen se consiguen a través de medios ilegales (tipificados en el Código Penal), tales como el robo (de todo tipo), hurto, estafa, chantaje, narcotráfico, cobro de impuesto, control de territorios, secuestros, es decir, conductas que asumen medios ilegítimos para alcanzar bienes materiales; los cuales principalmente se realizan utilizando armas de todo tipo. Un alto porcentaje de estos hechos tiene como consecuencia lesiones graves y gravísimas, hasta llegar al homicidio o asesinato, durante los últimos años se han utilizado métodos de tortura y muerte, que denotan el salvajismo alcanzado en este tipo de hechos.

La delincuencia es uno de los desestabilizadores más notables dentro de una sociedad, pues pone en juego una serie de mecanismos dentro del estado

⁶ Corsi, Jorge y Peyrú, Graciela, Op. Cit., p. 50-59.

que implica una participación conjunta de quienes poseen el poder. Tomando en cuenta los aportes de las diferentes teorías puede decirse que el problema de la desviación social es algo más que una simple desviación de las normas vigentes en un sistema social determinado. Martín Baró (1996) distingue dos tipos de inconformismo: uno normativo y otro sistémico, unos constituyen delincuentes o rebeldes, individuos que se desvían o apartan de las normas imperantes, pero en lo fundamental aceptan el sistema social establecido. Por el contrario, los inconformes sistémicos son aquellos que rechazan la organización social como un todo; su inconformismo es, si cabe la distinción, más político que moral, más estructural que normativo. Se trata de los revolucionarios; su quebrantamiento de las normas no estriba tanto en su desacuerdo con las normas mismas o en el beneficio que esa infracción les pueda acarrear, cuanto en el rechazo a las bases mismas de las que las normas provienen y cobran sentido.⁷ Según esta distinción las personas que se dedican a delinquir son parte de inconformes normativos los cuales no pertenecen necesariamente a una organización social con fines políticos los cuales pretendan de antemano una desestabilización del estado.

1.2.1.4 Víctima y Victimario

El termino víctima no cuenta con una definición específica, debido a que los existen diversas discrepancias sobre este concepto. Sin embargo, desde el punto de vista etimológico, “víctima” proviene del latín y significa persona o animal sacrificado o que se destina al sacrificio. El concepto de víctima ha evolucionado con el paso del tiempo. Históricamente se conoce que la víctima podía vengarse de la persona o grupo de personas que le hacían daño, en un principio libremente y después tuvo como límite la Ley del Talión que fue una medida de Justicia. En la actualidad existen diversos conceptos los cuales de

⁷ Martín-Baró, Ignacio. Sistema Grupo y Poder. UCA Editores. El Salvador. 1996. p. 165.

manera general indican que “víctima” es el sujeto pasivo del delito ó es la persona que sufre un daño o perjuicio, que es provocado por una acción, ya sea por culpa propia, ajena o por causa fortuita.

En este tema es de vital importancia mencionar las dos autores referenciales en el origen del estudio de la víctima:

Mendelsohn (1976): lo que a una víctima le identifica como tal “*es la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida en que está afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento determinado por factores de origen muy diverso: físico, psíquico, económico, político o social*”.⁸

Von Hentig: por víctima se refiere “*a personas que han sido lesionadas objetivamente en alguno de sus bienes jurídicamente protegidos y que experimentan subjetivamente el daño con malestar o dolor*”.⁹

Como se ha mencionado con anterioridad existen diversas definiciones del término, todo depende de el contexto en que esté se aplique, en cuanto al tema en cuestión se tipifica como víctima de la delincuencia a la persona que sufre un delito tipificado como robo, en el cual se haya sufrido distintos tipos de daño, por ejemplo; la víctima puede haber sido robada sin ninguna consecuencia física (sólo le sustrajeron dinero u otros bienes), golpeada o lastimada en medio del robo (golpes de puño, heridas de arma blanca, balazos, etc.) o directamente puede haber fallecido como consecuencia del asalto. En este último caso, se habla de víctima fatal.

⁸ Mendelsohn, B.: "**Victimology and contemporary society's trends**" en E.C. Viando (ed.) Victims and society. Washington DC.: Visage Press. 1976. p.145

⁹ Rodríguez Manzanera, L.: "**Criminología**". Decimo Segunda Edición, México D.F.: Edit. Porrúa. 1997. p. 123.

Por su parte el victimario es aquel que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima. Es incorrecto asimilar el victimario al delincuente, pues se puede ser victimario por una acción u omisión que no sea antisocial o delictiva, es decir "victimario" es el género y delincuente es la "especie". En la auto victimización, las calidades de victimario y víctima se unen en una misma persona.

1.2.2 VIOLENCIA EN GUATEMALA

Hablar de la violencia en Guatemala es hacer referencia a un problema cuyas raíces hay que buscarlas a lo largo y ancho de su desarrollo histórico como nación. Dar explicación a la situación de violencia actual, en cuanto a los niveles y formas complejas y diversas que adquiere ese fenómeno, obliga a realizar un esfuerzo de perspectiva histórica, pues de lo contrario, se corre el riesgo de ofrecer explicaciones y soluciones que, al estar descarnados de contexto, dan pie a visiones y esfuerzos que no van más allá del corto plazo.

Al retroceder considerablemente en la historia de Guatemala, justamente en la conquista de América, con el reparto y la encomienda, se explotó y discriminó a la población indígena y las tierras fueron arrebatadas de sus legítimos dueños. En la época Independiente, se repartieron las tierras entre gobiernos liberales y conservadores, a raíz de esto los campesinos se vieron en la necesidad de vender su fuerza de trabajo y sufrir de la explotación, marginación, miseria y hambre; más tarde en los años sesenta y con el pretexto de salvaguardar la soberanía del país de ideologías extrañas, el ejército de Guatemala inicia la lucha contrainsurgente.¹⁰ El conflicto armado que se escenificó cruelmente contaba con seres humanos destinados a matar, tiñendo de sangre

¹⁰ Rojas Lima, Flavio. Colección Pueblos y Lenguas Indígenas, **Los Indios de Guatemala**. Edit. Abya-Yala. Guatemala. 1995 p. 251.

mayoritariamente a la población indígena. Éstos hechos fueron desarrollando el aspecto socio-histórico de Guatemala, la violencia ya estaba presente como proceso social y con un componente histórico que sigue creciendo en diferentes contextos, como lo es en las asimetrías sociales lo cual trae malestar y frustración. Consecuentemente al manifestarse la miseria, el hambre y con éste una serie de limitaciones sobre un escenario donde vive un ser agresivo, el resultado es la violencia, la destrucción de valores y crisis social como en la que nos encontramos viviendo.

Al firmarse los acuerdos de paz en diciembre de 1996, entre el ejército de Guatemala y la URNG, se quedaron ciertos pendientes para que la paz fuera un hecho en el país, pues cuando existen individuos que no saben el por qué de su combate, estos sujetos no son más que instrumentos para matar en cualquier conflicto, por injusto que sea. El factor económico suele ser un aliciente principal para ser contratados por el crimen organizado, o ser motivados a generar crímenes delincuenciales, pues muchos de estos quedaron sin un empleo digno y dentro de un contexto propicio para retomar la violencia.¹¹ Al momento de la firma de la paz no se tomo en cuenta la reinserción de los individuos, que formaron parte del conflicto, de cómo sembrar la cultura de paz que se pretendía lograr y que tan factible era.

Es importante, señalar que en el análisis del fenómeno social de la violencia existen tres grandes niveles que no pueden dejar de tomarse en cuenta:

- *Las características del desarrollo histórico de Guatemala.*
- *La coyuntura del conflicto armado y la etapa de postguerra.*
- *Las circunstancias derivadas del momento electoral.*¹²

¹¹ Instituto interuniversitario de Iberoamérica. **Perfil de Gobernabilidad de Guatemala.** Ediciones Universidad Salamanca. España. 2005. pp.15-19.

¹² Sistema de las naciones unidas en Guatemala, **Criminalidad y violencia en Guatemala,** Guatemala fortalecimiento institucional de la policía nacional civil FORPOL. 2005 p.17.

Pocos fenómenos tienen en una importancia tan primaria hoy día en la sociedad guatemalteca como el de la violencia. Basta una breve mirada a su pasado histórico para evidenciar que ella está ahora más presente en nuestra vida. Es real que la incidencia que tiene en la cotidianeidad de nuestras relaciones es casi determinante. De hecho, la configuración del sistema de relacionamiento social está profundamente determinada por su ejercicio, tanto en la vida cotidiana de los ciudadanos como en la posibilidad de gobernar el país.

En todo momento y en diversos ambientes sociales la violencia es un tema cotidiano de conversación. Difícilmente alguien se sustrae de ella, bien porque exista preocupación acerca del incremento que presenta y cómo hacer para frenarla o, en la gran mayoría de los casos porque ha sufrido directamente sus consecuencias. Aun más, aquellos que se asumen como espectadores de la violencia son afectados por ella. Los diversos medios de comunicación de masas frecuentemente realizan encuestas de opinión al respecto y es recurrente el resultado que, mayoritariamente, los ciudadanos de este país consideramos a la violencia como uno de los principales problemas a resolver. En la escala de valoración resulta tan o más prioritaria por ejemplo. En una encuesta de Vox Latina en el año 2005 el 57.48% de los guatemaltecos consideran como principal problema a la inseguridad, en tanto expresión de la violencia, mientras que el 16.11% y el 7.44% consideran como siguientes problemas de la situación económica y el alto costo de la vida respectivamente.¹³ La diferencia porcentual entre esos factores es tan grande que no quedan dudas sobre la importancia que la ciudadanía concede al tema de la violencia.

En un estudio reciente por parte de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado en Guatemala (ODHA) indica que el panorama de la violencia delincriminal es desalentador y debe considerarse un hecho importante. Indica

¹³ Garavito Fernández, Marco Antonio... (et al.), **¡Frustración! ¿Fuente de la violencia social?**, Guatemala FLACSO/UNESCO 2005, p.41.

que la mayoría de los índices existentes y en el total acumulado, indican que hay una tendencia a la disminución de delitos entre 2009 y 2010 tomando como referencia el descenso en el número de asesinatos registrados entre estos dos años. Sin embargo se considera que “la cifra sigue siendo escandalosa, en el año 2010 se reportaron 538 muertes menos que en 2009, lo que representa una disminución del 8.28% y un descenso de la tasa de asesinatos a 41 por 100,000”¹⁴ (menor que la de los cinco años previos).

1.2.2.1 Factores que originan la violencia

El Estado de Guatemala carece de una visión consistente de interpretación del fenómeno de la violencia. Una de las mayores dificultades encontradas, consiste en la inadecuada forma de percibirlo, abordarlo y conceptualizarlo por el Estado y sus instituciones. Es evidente la falta de un planteamiento multidimensional que dé cuenta de los orígenes, causas, factores de relacionamiento, manifestaciones y consecuencias del fenómeno.¹⁵

La falta de ésta definición conceptual y explicativa repercute directamente en el diseño de los programas de combate a la criminalidad, que para el caso guatemalteco su énfasis se encuentra en el control y represión del delito. Dejando por un lado tanto factores estructurales como subjetivos que podrían generar un mayor impacto y mejores resultados.

¹⁴ Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado en Guatemala (ODHAG) **Violencia en Guatemala. Panorama de la violencia delincuencial en la post-guerra y factores de riesgo en estudio de victimización.** Guatemala. 2012. p. 54.

¹⁵ Centro Internacional para Investigaciones de Derechos Humanos, **Informe Violencia en Guatemala** (Factores de origen, formas de manifestación y posibles soluciones). Guatemala. 2006. pp.03-05.

1.2.3 EMOCIONES

Definir el concepto de emoción es particularmente complicado debido a que es un estado mental que surge espontáneamente, en vez de ser un esfuerzo consciente. Emoción proviene del verbo latino *movere* que significa moverse, mas el prefijo “e” significando “movimiento hacia” sugiriendo que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción; y como señala el diccionario de la Real Academia Española (RAE), es la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que aparece junto a cierta conmoción somática, se trata del interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo. En la Psicología las emociones son estados centrales inducidos por determinados estímulos, que se traducen en modificaciones en toda una variedad de conductas. Por otra parte D. Goleman (2008) entiende la emoción como *un sentimiento y sus pensamientos característicos, estados psicológicos y biológicos y una variedad amplia de tendencias a actuar; existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables y matices.*¹⁶ Es decir, que existen en la emoción muchas más sutilezas de las que pueden nombrarse desde una clasificación reductora.

Las emociones afectan la vida diaria e influyen en las decisiones. Literalmente son sensibles en el cuerpo y se manifiestan en expresiones faciales; de acuerdo con el investigador W. James (2005), son causadas por las interpretaciones de los eventos que desenlazan una reacción psicológica. En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación; en general las emociones guían cuando se trata de

¹⁶ Goleman, Daniel. **Inteligencia Emocional**. Editorial Kairós, S.A. Barcelona. 2008. p. 39.

enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarla solo en manos del intelecto.¹⁷

Las personas que logran una sana salud mental o lo que comúnmente denominamos inteligencia emocional son conscientes de los sentimientos, comportamientos y pensamientos por los cuales atraviesan. Anteriormente, las emociones fueron consideradas como poco importantes, dándole más relevancia a la parte más racional del ser humano, sin embargo las emociones indican estados internos personales como la motivación, necesidades, deseos e incluso objetivos. Las emociones funcionan también como una especie de depósito de influencias tanto innatas como aprendidas, y van a manifestarse en pensamientos, en nuestro actuar para con los demás e incluso al establecer su posición respecto a su entorno, es por ello que se afirma que *las relaciones entre las emociones, motivaciones y procesos cognoscitivos también reciben cada vez más atención.*¹⁸

1.2.3.1 Tipos de Emociones

Se consideran distintas categorías de emociones que ayudan a todo ser humano a adaptarse a una situación nueva que se le presente, sin embargo la mayoría de los investigadores en el tema de las emociones como lo son John Cacioppo y Daniel Goleman, entre otros, han concordado que existen básicamente dos tipos de emociones: las emociones primarias y las emociones secundarias, encontrando a la siguiente clasificación como *candidatos importantes a constituirse como cabezas de familia de las emociones, en el*

¹⁷ Zamora Editores. **Programa para el desarrollo de la inteligencia emocional, Inteligencia emocional para padres y educadores.** Colombia. 2005. pp. 18.

¹⁸ Sarason, Irwin G., Sarason, Bárbara G. **Psicología Anormal.** Editorial Trillas. México, D.F. 1986. p. 88.

*sentido de clasificar.*¹⁹ Las emociones primarias son aquellas que se presentan en respuesta a un determinado evento, como lo son el miedo, el amor, la ira, la tristeza, inseguridad, la sorpresa y la alegría. En cambio las secundarias son las que surgen como efecto o resultado de las emociones primarias, todo depende de la situación a la que estamos expuestos, estas pueden ser, furia, pena, ansiedad, diversión, asombro, disgusto.

Sin embargo al momento de ser víctima de un asalto a mano armada, se manifiestan y predominan ciertas emociones en común, pero con distinta intensidad todo dependerá de que tan estable emocionalmente se encuentre la persona; cinco de esas emociones son las siguientes:

A) MIEDO:

El miedo se puede describir como una anticipación de una amenaza o peligro, la cual trae consigo ansiedad, incertidumbre, nerviosismo y en casos extremos fobia o pánico. Ante un hecho delictivo se puede manifestar el miedo que nos lleva a proteger del peligro a nuestra familia, el cual constituye uno de los legados emocionales con que nos ha dotado la evolución. Es una emoción que tiene una función de supervivencia. Tiene como objetivo alejar a los organismos del peligro, así mismo es un estado emocional negativo, con una activación elevada que incita a la evitación de las situaciones amenazantes siendo una señal de advertencia de que se aproxima un daño físico o psíquico.

En general el miedo es una emoción producida por un peligro presente y ligado al estímulo que lo genera lo cual se hace presente en las personas que han sufrido de un asalto a mano armada pues quizá por la rapidez con la que este hecho se comete, el cual va acompañado de agresión y amenazas con

¹⁹ Zamora Editores, Op. Cit., p. 19.

palabras soeces mientras los delincuentes muestran sus armas; ahora bien cuando un transeúnte se anticipa emocionalmente a un peligro futuro, indefinido e imprevisible entonces es cuando el miedo se convierte en ansiedad.

Efectos Subjetivos del Miedo:

Dentro de los efectos subjetivos que se muestran en una situación de miedo al ser víctima de un robo a mano armada encontramos: sensación de tensión, activación, malestar, preocupación, recelo por la propia seguridad o la salud, y con frecuencia la sensación de pérdida de control y miedo a la muerte.

B) SORPRESA:

La emoción de la sorpresa siendo la más breve, es la única emoción que es indeterminada. Es la evaluación de un estímulo como inesperado, el cual puede ser negativo o positivo, es por ello que siempre existe una sensación agradable o desagradable, se puede producir ante una situación novedosa o extraña y desaparece con rapidez, para dar paso a otra emoción, como menciona Goleman *La emoción se pone en marcha antes que el pensamiento, y de un modo completamente independiente de él.*²⁰

Efectos Subjetivos de la Sorpresa:

Además de producirse por uno o varios acontecimientos inesperados, dentro de los efectos subjetivos se encuentra que prepara al individuo para afrontar los sucesos novedosos y sus consecuencias, tiene una función adaptativa, produce bloqueo para realizar otras actividades y concentra los esfuerzos en el análisis del evento sorprendente. Sin embargo el principal efecto subjetivo es el efecto de: mente en blanco, produciendo a su vez incertidumbre por lo que va a suceder a continuación.

²⁰ Goleman, Daniel, Op. Cit., p. 64.

C) IRA

La ira es una emoción que emerge cuando el ser humano se ve sometido a situaciones que le producen frustración o que le resulten aversivas. Al momento de sentir ira se interrumpen los procesos cognitivos que se hallan en curso, centrando la atención y la expresión de afectos negativos en el factor que le molesta, la ira suele confundirse como sinónimo de hostilidad o de agresión, sin embargo la ira es una emoción primaria que brinda energía al individuo y no necesariamente aboca al resentimiento o a la agresividad.

Efectos Subjetivos de la Ira:

Debe tomarse en cuenta que de eliminar las reacciones al sentir ira, silenciándolo, puede traer consigo efectos subjetivos tales como aumento de la tensión arterial, infartos, agotamiento mental, desarrollo de enfermedades coronarias etc. es por ello que ante una situación de peligro como lo es un robo a mano armada se manifiesta la ira hacia el asaltante o a la policía por no hacer lo suficiente, se tiende a pensar lo peor pues la ira nos hace menos reflexivos, nos impulsa a hacer juicios rápidos; como lo afirma Julián Rotter quien se interesa en la idea de falta de control de las emociones explica que *algunas personas creen que las cosas suceden debido a sus propios esfuerzos, y otros piensan que las cosas suceden debido a influencias externas.*²¹

Si se tiene esta reacción, la licenciada en Psicología y Coach Ontológico María Laura Cortés menciona que se debe contrarrestar este efecto y permitir que nuestro organismo recupere su equilibrio, una estrategia eficaz es la respiración lenta y profunda y la visualización creativa que permiten reducir la activación fisiológica que impulsa la ira.

²¹ Sarason, Irwin G., Sarason, Bárbara G. Op. Cit., p. 110.

D) TRISTEZA

La tristeza se caracteriza por un decaimiento en el estado de ánimo habitual de una persona, reduciendo su nivel de activación cognitiva y conductual. Se presenta una actitud pesimista y un desinterés que alcanza a todos los ámbitos de la vida. Las personas pueden llegar a sentir una gran tristeza y pesar por las posesiones perdidas en un robo y pensar que son vulnerables a estos hechos.

La tristeza que provoca una pérdida irreparable, por ejemplo, suele ir acompañada de ciertas consecuencias: *disminuye el interés por los placeres y diversiones, fija la atención en aquello que se ha perdido e impone una pausa momentánea que renueva nuestra energía para permitirnos pensar en nuevos objetivos.*²²

Efectos Subjetivos de la Tristeza:

Los efectos subjetivos que se presentan en la tristeza son congoja leve y la pena propia como el duelo o depresión. La reflexión mental es lenta y costosa, dedicando pensamientos con contenidos negativos, que giran en torno a sentimientos de incapacidad. Se produce, además, una afectación de los ritmos biológicos, alteraciones del apetito y el sueño. *Otra función de la tristeza es permitir a la persona reconstruir sus fuentes.*²³

E) CULPA

La culpa se manifiesta como un estado interno de incomodidad, fracaso o arrepentimiento ante la evaluación del comportamiento propio, una persona puede sentirse culpable por ejemplo porque tal vez hizo algo que precipitó el robo, aunque no haya hecho nada malo. Las personas que sienten culpa también experimentan dolor, que tiene que ver con las causas de la acción

²² Goleman, Daniel. Op. Cit., p. 129.

²³ Ekman, Paul. *Emotions Revealed*. Ed Holt. New York. 2007. P. 88.

realizada. La persona tiende a moverse inquieta por el espacio, como si tratara de ver qué puede hacer para reparar su acción.

Como lo afirma una de las teorías de la interacción social: cada persona posee su propia conciencia, sus propias experiencias y emociones lo cual constituyen necesariamente parte del estado mental; las conductas y la percepción que se tienen de los actos de otros se hacen por inferencia a partir de las observaciones internas que cada uno hace de sí mismo, y que algunas veces se relacionan directamente con experiencias previas.²⁴

Efectos Subjetivos de la Culpa:

Como efecto subjetivo de la culpa encontramos el mensaje implicado: hice algo malo. Esta es la emoción que nos lleva a la vergüenza, la ansiedad, lástima de uno mismo, depresión, e inconscientemente estamos buscando un castigo.

1.2.3.2 Reacciones emocionales ante un robo a mano armada

Un robo a mano armada no se limita a ser un delito contra bienes, sino también un delito contra un ser humano, lo cual podría culminar en un acto de violencia. Por esta razón estos hechos traen consigo reacciones que alteran las emociones manifestándose estas antes, durante y después del suceso. Puesto que el robo ocurre distintos entornos, desde la calle, en transporte público, en el hogar, en un comercio o incluso en una tienda, gasolinera o restaurante, cualquier persona lamentablemente puede llegar a ser víctima del robo, sin importar la edad o el género. Esto hace que se manifieste un constante temor e incertidumbre que se fortalece al ver o escuchar por algún medio de comunicación la inseguridad que permanece en el país.

²⁴ Asch, Salomon E. Psicología Social. Edit. Universitaria de Buenos Aires. Argentina.1969. p. 647.

La intensidad y permanencia de las emociones en un robo varían en cada persona, pero estas reacciones podrían ser muy intensas si el robo fue de pérdidas económicas considerables o si los bienes hurtados tienen un valor sentimental, pues la mayor parte de los objetos y bienes jamás se recuperan. Sin embargo al ser un robo a mano armada, va a prevalecer el miedo a la muerte y los objetos y bienes pasaran tener menor importancia.

Como se ha mencionado, un robo a mano armada es una situación violenta en la que pelagra la vida y se manifiestan agresiones, en donde la víctima podría experimentar distintos pensamientos y reacciones respecto de lo sucedido. Puede ser que sienta una sorpresa negativa que deje su mente en blanco en el mismo instante en que lo amenazan para iniciar el acto delincuencia, o sentir ira hacia el victimario, a la policía, al gobierno etc. por no disminuir la inseguridad; así como una gran tristeza por los objetos que le han hurtado; sentir miedo de que el asaltante regrese o que suceda otro robo al pasar por el mismo lugar. Así mismo, podría sentirse culpable porque quizá hizo algo que precipitara el robo o llamara la atención de los asaltantes.

No todos reaccionan igual ante un robo, puede ser que se reaccione de inmediato o tiempo después de sucederle, de manera pasiva o con agresiones las cuales Erich Fromm, psicoanalista norteamericano proporciona claridad ante este último concepto, definiendo que la agresión biológicamente adaptativa es una respuesta a las amenazas a los intereses vitales, está programada filogenéticamente, *sólo es característica del hombre, es biológicamente dañina por ser socialmente perturbadora, y es perjudicial no sólo para la persona atacada sino también para la atacante.*²⁵ Clasifica aquí la pseudoagresión, es decir los actos agresivos que pueden perjudicar pero no tienen la intención de hacerlo, y la agresión defensiva.

²⁵ Fromm, Erich. Anatomía de la destructividad humana. Siglo Veintiuno Editores. México. 1980. p. 193.

Es importante que se afronten las reacciones tras un robo, pues así como cada persona reacciona emocionalmente ante una crisis de forma distinta, no todos continúan sus vidas de la misma forma o dentro del mismo tiempo. Esto quiere decir que a medida que la víctima se expresa sobre el robo irá poniendo el incidente en perspectiva, reflexionará y empezará a abordar las consecuencias, ya que cada uno de nosotros tiene una diferente velocidad en las respuestas emocionales y la fuerza de nuestras respuestas, y cuánto tiempo toma en nosotros para recuperarse de un episodio emocional.

1.2.3.3 Impacto psicológico y emocional

Dentro de los hechos de violencia, el robo parece ser el más frecuente y menos lesivo de los delitos. Sin embargo impacta psicológicamente por las secuelas emocionales que se experimentan. El uso de violencia y de armas puede exacerbar el trauma por un robo. Algunos estudios muestran que las mujeres suelen sufrir más que los hombres y que los ancianos experimentan mayor angustia y sufrimiento que los jóvenes, además de ser las víctimas más frecuentes. Cuando la asistencia en forma inmediata al hecho es eficiente y hay un adecuado soporte familiar y social, los daños y los efectos negativos del trauma tienen a resolverse más rápidamente. A su vez, la reiteración de acontecimientos de esta naturaleza agrava considerablemente las manifestaciones psíquicas.

Estudios realizados por Bard y Ellison (1974) y Bard y Sangrey (1986) muestran que el robo es vivido como una violación del *self* que implica una pérdida o privación del sentimiento de independencia y autonomía, vale decir, de la habilidad de determinar uno mismo su propio destino. La amenaza de violencia y de pérdida de control sobre las propias reacciones produce un profundo impacto en el yo, efectos que se agravan cuando el robo es efectuado

con amenaza de armas, y también el cuerpo (la envoltura del *self*) es amenazado. En esos casos el sentimiento de ser incapaz de auto-protegerse se incrementa y la habilidad de la persona para el enfrentamiento y el funcionamiento de sí mismo se ve afectada.

En todos los casos se presenta un profundo sentimiento de indefensión y de desvalimiento, así como sentimientos de afectación de la autoestima, temor, tensión, depresión e inseguridad. La perpetración de un robo a mano armada se realiza en lugares en donde se consideran “seguros” por la víctima, como lo es en este caso los alrededores del Centro Universitario Metropolitano, tienden a incrementarse estos sentimientos de vulnerabilidad que puede llevar al temor de ser identificados y ubicados fácilmente así como de un posible retorno de los agresores. Diversos estudios muestran que un sentimiento de vulnerabilidad y de miedo a ser atacados por extraños, una conciencia de sí mismos como posibles blancos de otros ataques y un sentimiento de desconfianza son frecuentes características en personas que han sido robadas.

Es importante agregar que las víctimas de un robo a mano armada que reciben ayuda o cuentan con el apoyo familiar y social, tienden a superar más rápidamente los efectos negativos, mientras que la repetida victimización lo agrava.

1.3 SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación supone un elemento interpretativo de los testimonios relativos al tema de violencia ofrecido por personas que han sido víctimas de robo a mano armada cerca del perímetro del Centro Universitario Metropolitano. Siendo la investigación de carácter cualitativo no se utiliza una hipótesis, sino afirmaciones generales las cuales denominamos supuestos de la investigación que a continuación se presentan:

1. Relación entre las características de la experiencia, la emoción manifiesta y los efectos psicosociales.
2. Las personas que experimentan mayor grado de amenaza tiene mayores efectos psicosociales negativos.
3. La culpa es un factor constante relacionado con los efectos psicosociales de los robos a mano armada independientemente de las circunstancias en que se dio el hecho.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La investigación se realizará con el enfoque de tipo cualitativo-descriptivo ya que se busca especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se analiza, logrando así describir las formas de manifestación de las emociones en las víctimas, efectos a largo plazo y la que ha causado mayor impacto.

2.1 Descripción de la muestra

En lo que se refiere a la muestra, esta se limita a personas que transitan en el perímetro del Centro Universitario Metropolitano en la zona 11, y que han sufrido de un asalto a mano armada en el sector mencionado, para la selección de los sujetos del estudio se utiliza la técnica de muestra de avalancha; con la que, se seleccionaron 10 personas de género masculino y femenino, en edades comprendidas de 18 a 30 años, de entre los cuales se encuentran estudiantes de las carreras de Psicología y Medicina, que en diversas circunstancias han sido víctimas de la delincuencia.

2.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

Se utilizaron los siguientes instrumentos para recabar la información útil para la investigación:

TESTIMONIOS:

Un testimonio se reconstruye, mediante una serie de entrevistas, de un determinado suceso donde se participa como autor o testigo. Dentro de los elementos del testimonio se encuentra el uso de fuentes directas: produce una historia a partir de las particularidades ofrecidas por las voces de una comunidad protagonista de un hecho. Quien habla, vivió la situación o estuvo allí.

Para la elaboración del testimonio se contó con un formato autorizado para realizar la recolección de datos, en donde se anotaron los datos relevantes como tipo, fecha y lugar del hecho. Seguidamente se obtuvo el testimonio de diez personas que fueron víctimas de robo a mano armada en los alrededores del Centro Universitario Metropolitano, con los datos obtenidos se procedió a el análisis del contenido de los testimonios el que consistió en comparar las experiencias de los asaltos a mano armada expuestas y la relación de las emociones específicas que manifestaron las víctimas.

GRUPOS FOCALES:

La técnica de los grupos focales se enmarca dentro de la investigación socio-cualitativa, entendiendo a ésta como proceso de producción de significados que apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común. Además, se caracteriza por trabajar con instrumentos de análisis que no buscan informar sobre la extensión de los fenómenos (cantidad de fenómenos), sino más bien interpretarlos en profundidad y detalle, para dar cuenta de comportamientos sociales y prácticas cotidianas.

El grupo focal también se denomina entrevista exploratoria grupal o "focus group" donde un grupo reducido (de cinco a doce personas) y con la guía de un moderador, se expresa de manera libre y espontánea sobre una temática.

En la presente investigación se realizó la técnica de grupos focales con el objetivo de interpretar los efectos emocionales que genera a largo plazo ser víctima de robos a mano armada. Se trabajó con la mitad de las personas que expusieron su testimonio con anterioridad, las cuales, al momento de realizar la actividad, estuvieron a cargo de un moderador, siendo éste uno de los investigadores. Previamente se creó un cuestionario con preguntas generadoras que fue utilizado de guía para realizar la entrevista exploratoria grupal de manera efectiva, dicha guía contó con un máximo de 5 cuestionamientos en donde se

pretendía indagar y obtener más información sobre la experiencia de violencia en cuanto a efectos psicosociales causados al ser víctima de robo a mano armada y la repercusión a largo plazo. Con los datos que se obtuvieron por parte de los sujetos del estudio se procedió a la comparación cualitativa para luego incorporarlas a la descripción de resultados finales.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

La selección de la muestra en el presente trabajo de investigación estuvo basada en la proximidad de ubicación del Centro Universitario Metropolitano, el cual se encuentra en la zona 11, de la ciudad capital de Guatemala. Se solicitó la participación de algunas personas que frecuentan el perímetro de dicha casa de estudios, en donde se encuentra la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos.

Actualmente frente a este establecimiento se encuentran ubicados varios comercios tales como restaurantes, bares, tiendas, librerías, café internet y vendedores ambulantes, sin embargo en las partes laterales la presencia de dichos comercios disminuye, así mismo la presencia de transeúntes a ciertas horas. En el lugar es notable la ausencia de policías y autoridades, lo cual provoca en ocasiones problemas de carácter social en cuanto a seguridad para la población.

3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

La población del Centro Universitario Metropolitano con la cual se contó, en su mayoría es joven, con un perfil que incluyó una característica socioeconómica media. Se han tomado en cuenta sus opiniones y efectos emocionales registrados a través de los instrumentos previamente establecidos.

Se realizaron diez testimonios que pertenecen respectivamente a las personas víctimas de robo a mano armada en el perímetro de dicha casa de

estudios, se delimitó a esta población porque interesaba conocer las reacciones que tuvieron en el momento del hecho, las repercusiones psicosociales que manifestaron posteriormente, así como la percepción con respecto a la violencia ejercida, ya que en conversaciones que se sostuvieron previamente, compartieron vivencias sobre este tipo de situaciones, en las que han observado hechos similares en las cercanías del –CUM-

La realización del Grupo Focal, fue la técnica que complementó eficazmente la recopilación de información, pues proporcionó datos actuales que permitieron la comparación de resultados y validez a los mismos.

3.3 Análisis e Interpretación cualitativa de los instrumentos utilizados:

De acuerdo al trabajo de campo realizado con los sujetos de estudio, el cual implicó la ejecución de la toma de testimonios a estudiantes universitarios del Centro Universitario Metropolitano, así como la comparación final con los resultados obtenidos, se detallan a continuación el análisis cualitativo obtenido.

En estas representaciones se muestran las emociones que predominaron al momento del asalto, así como las que se manifestaron meses después, y las repercusiones a nivel psicosocial que trajeron consigo, pues la mayoría de los jóvenes se vieron en la necesidad de cambiar su rutina diaria en aspectos como, el medio de transporte, el horario, la ruta que utilizaban, entre otros; a esto se suma el constante estado de alerta al recorrer las calles aledañas al –CUM- y comentarios pesimistas en cuanto a la realidad actual guatemalteca hacia las personas que le rodean.

Testimonios

Las 10 personas entrevistadas fueron víctimas primarias de un asalto a mano armada, catalogado como violencia delincencial. A continuación se presenta el análisis de contenido de los testimonios, abarcando 4 áreas importantes durante el hecho violento.

TESTIMONIO No. 1

INICIALES: S.D.G.M

EDAD: 25 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Agresión verbal y Arma de fuego	<i><<...entonces eh nos empezaron a insultar y todo verdad de que les diéramos las cosas que cargábamos y todo y con arma, pero yo iba en medio de mis dos compañeras y mi compañera que iba un poquito como adelante se asusto bastante porque a ella si le pusieron la pistola verdad eh, cerca de la cabeza y a nosotros dos no pero si nos estaban insultado así bien feo...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Celular	<i><<...entonces lo que hicimos verdad era que darle los teléfonos se llevo los tres teléfonos y todo...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Tristeza Miedo	<i><<...pues nos sentimos tristes pues nos pusimos a llorar las tres verdad, porque pues si nos asustamos un montón...>> <<...Pues en el momento miedo, de que al no entregarle lo que ellos pedían que le hicieran algo a mi amiga y después a nosotros verdad, entonces miedo y temor de lo que pudiera pasar...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Tristeza Ira	<i><<...cuando llegue a mi casa, verdad, lógicamente lo primero que cuando uno ve a sus familiares, es casi tirárseles encima y llorar verdad, para sacar el sentimiento de temor de tristeza y rabia a la vez por el objeto que uno perdió...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2011.

TESTIMONIO No. 2

INICIALES: A.L.

EDAD: 23 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Agresión verbal y Arma de fuego	<i><<...el tipo lo que nos hizo fue empezarnos a gritar a insultar a decirnos un montón de groserías y yo desde el momento en que el tipo se se acerco y empezó a hablar fuerte intimidándonos yo si desde ese momento yo me asuste un montón yo dije ay dios mío qué nos van a hacer porque eh para mi si fue horrible una experiencia que yo nunca había vivido...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Celular	<i><<...cuando el tipo estaba así a la par de nosotros y va de pedirnos los celulares y todo y fue una experiencia bien fea...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Miedo	<i><<...y la verdad en ese momento y empecé allí sí que a temblar me temblaban las manos de los nervios me sentía muy nerviosa he sentía miedo a pesar de que veníamos con varios compañeros de la universidad pero yo si sentía mucho miedo...>></i> <i><<...yo la verdad eh tuve mucho miedo y yo ay! Dios mío yo realmente no sabía ni en que pensar en ese momento yo lo único que quería era darle las cosas que pedía el tipo y que de verdad el tipo se fuera yo realmente pensé lo peor en ese momento...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Tristeza Ansiedad	<i><<...y después lo único que quiera era llorar lo único que tenía era esa sensación ese deseo de llorar y lo hice verdad y lo hice yo lloraba y me temblaban las manos realmente allí sí que eh todo me temblaba porque yo estaba muy nerviosa o sea me sentía muy ansiosa de que todo lo que había sucedido...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2011.

TESTIMONIO No. 3

INICIALES: D.N.M.

EDAD: 25 Años

SEXO: Masculino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitario

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Agresión verbal y Arma de fuego	<i><<...nos empezaron a amenazar tocaron el vidrio no quedo otra que, que bajarlo no, entonces nos apuntaron nos empezaron a amenazar que nos iban a quitar el carro y que teníamos que, que irnos con ellos...>></i> <i><<...curiosamente se activo la alarma entonces esto hizo que, que los dos asaltantes se sintieran un poquito nerviosos y empezaron a gritar más y amenazar de una manera más, más elocuente más fuerte...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Automóvil Celulares Dinero	<i><<...finalmente nos bajamos del carro, nos pidieron los celulares, nos pidieron dinero, la billetera eh todo lo que llevábamos en las bolsas y nos pidieron las llaves...>></i> <i><<...ambos se subieron al carro y pues se lo llevaron...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Miedo Sorpresa Tristeza	<i><<...en primer lugar pues miedo verdad, eh, nerviosismo pues uno no sabe que va a pasar, si solo se van a llevar el carro nuestras cosas o si nos van a hacer algo verdad, uno nunca sabe en este tipo de situaciones entonces en primer lugar pues ese, ese miedo...>></i> <i><<...en el ratito pues la reacción normal es, es de susto verdad, eh, más que todo porque iba con mi mamá uno solito pues, tal vez actúa de otra forma pero en ese caso no, no se puede hacer mayor cosa...>></i> <i><<...Entonces la situaciones más difíciles es la que le toca pasar a uno porque, uno está viendo que se están llevando lo que es de uno, lo que a uno le ha costado y pues sin poder hacer mayor cosa u oponerse...>></i>

EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Ira (Impotencia)	<i><<...principalmente el sentimiento de impotencia es lo que más cuesta superar pues, uno no puede hacer mayor cosa, uno no puede oponerse pues, fácilmente le quitan la vida en nuestro querido país...>></i> <i><<...ya después que pasa todo, todo esto, como le comentaba antes la impotencia verdad, que es el sentimiento más fuerte que uno siente...>></i>
---	--

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2011.

TESTIMONIO No. 4**INICIALES: D.L.M.V.****EDAD: 23 Años****SEXO: Femenino****PROFESION / OFICIO: Educadora Especial**

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma punzo-cortante	<<...me pusieron un, un puñal cerca del estómago y me dijeron que les diera todo...>>
OBJETOS ROBADOS: Celular Dinero	<<...lo que querían era el celular...>> <<...la mujer me empezó a registrar, y el niño empezó a llorar, en ese ratito el niño que ellos llevaban empezó a llorar y ellos le dijeron que se callara, y seguía, y varios estaban observando que es lo que estaba pasando pero nadie salió a defenderme, hasta que me encontraron el celular y un dinero que llevaba yo, entonces me lo quitaron...>>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Sorpresa	<<...me dijeron que no me meneara porque era un asalto, yo me puse muy nerviosa y no sabía qué hacer verdad, me quede así estática...>> <<...eh, yo al principio no sabía qué hacer me puse muy nerviosa...>>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Miedo Tristeza	<<...entonces yo asustada porque no hallaba que hacer, emm me quede muy, muy nerviosa, vi que se fueron, así de reojo vi que se fueron...>> <<...me dijeron que qué tenía porque yo no era capaz de hablar, entonces llegue a la clase y empecé a llorar, hasta ahí en ese momento empecé a llorar porque no hallaba como desahogarme, entonces tenía las manos frías, y empecé a llorar y yo solo escuchaba que los demás me decían que qué me había pasado, y yo seguía llorando y seguía llorando...>>

	<p><i><<...luego tuve que llamar a mi familia para que me fuera a traer porque no, no quería salir, porque tenía miedo siquiera salir al portoncito y, y de ahí, y ya después me costó bastante el hecho de volver a regresar al mismo lugar donde me habían asaltado y ver me ponía muy nerviosa, me ponía nuevamente nerviosa y me ponía así a decir otra vez van a venir para acá y por lo que me habían dicho que me iban a estar viendo, sentía miedo y temor de que nuevamente me fueran a asaltar y o me fueran a hacer algo, entonces me quede mal, eh, fue bastante, traumante, para mí si fue bastante traumante porque nunca me habían asaltado, y entonces para mí si fue bien marcado eso...>></i></p>
--	---

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincriminal en el año 2011.

TESTIMONIO No. 5

INICIALES: S.M.M.G.

EDAD: 24 Años

SEXO: Masculino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitario

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma de fuego	<i><<...un tipo por delante de nosotros, se bajo de un carro blanco, con un revolver en la mano cromado, y nos apunto verdad, nos dijo bueno quietos ahí, y como se llama, saquen de una vez las cosas...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Cuadernos Documentos personales	<i><<...no nos robaron cosas de valor solo cuadernos, y eh, documentos de identificación...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Sorpresa Miedo	<i><<...eh, nosotros sorprendidos pues le dijimos, ¿qué cosas? verdad, que qué quería, y pues nos dijo quiero los celulares y todo el dinero pero rápido...>></i> <i><<...más que todo solo esa sorpresa y ansiedad de que era posible de que dispararan incluso verdad...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Ansiedad Miedo	<i><<...eh, fuimos un rato ahí, enfrente del Paiz, y emm, pues teníamos mucha ansiedad, eh de que nos habían asaltado, no una ansiedad descontrolable, excepto dos de mis compañeros, que si se sentían muy eh, se pusieron a sudar y eh, todos los síntomas de una, de un hecho así, en el hecho pues si hubo un punto eh, de mucha ansiedad, cuando vimos el arma, también cuando se acerco el tipo por detrás, pues me alerto bastante, si me puse nervioso...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincriminal en el año 2011.

TESTIMONIO No. 6

INICIALES: S.E.R.L.

EDAD: 22 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma punzo-cortante	<<...me dijo deme su celular que yo vi que lo trae allí desde hace rato... entonces le dije no si yo no traigo nada entonces volvió a decirme deme su celular y lo chistoso es que nadie de los que estaba allí hizo nada se estaban dando cuenta que me estaban asaltando y no hicieron nada...entonces me saco el cuchillo...>>
OBJETOS ROBADOS: Celular	<<...Entonces se lo di (El Celular) y la camioneta seguía parada o sea todo fue en el mismo ratito antes de que cruzara entonces yo lo sentí eterno no sabría decir si fue un minuto o cinco minutos la verdad yo lo sentí eterno y el señor se bajo como si nada...>>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Sorpresa Miedo	<<...de repente el señor me dijo deme su celular entonces al principio no entendí lo que me estaba pidiendo y yo me hice la loca...>> <<...primero me confundí porque como te dije no captaba que me estaban asaltando y las veces que me han asaltado ha sido igual, nunca capto que me están asaltando...>> <<...me puse bien nerviosa, porque ya al verle el arma ya pensas mejor se lo doy porque sino aquí me quedo y por un celular...>>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Culpa	<<...ya no llevar el celular a la mano o a la vista pues tal vez yo si cometí el error de sacarlo...>> <<...usar un celular más barato, e ir un poco más pendiente también porque si me estaban asaltando yo debí captar desde el principio y no hasta después...>>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delinculencial en el año 2011.

TESTIMONIO No. 7

INICIALES: R.I.A.C.

EDAD: 23 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Verbal Arma de fuego	<i><<...la moto me venía siguiendo verdad entonces cabal se pusieron al lado de mi ventana me la tocaron y me pidieron mis cosas, mi maletín mi celular mis cosas personales pero así con pistola verdad me apuntaron y todo me dijeron que les diera mis cosas...>> <<...que siguiera recto después que me asaltaron porque venía una moto siguiéndome entonces que no fuera a avisar a la policía...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Celular Objetos personales Dinero Maletín	<i><<...como me quitaron todo no tenía a quien llamar no tenía dinero ni nada, tuve que ir a un centro comercial que estaba cerca, para que alguien me auxiliara...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Miedo (Angustia, Pánico) Sorpresa	<i><<...entre en ataque de pánico, angustia, estrés no sabía qué hacer...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Miedo (Angustia, Pánico)	<i><<...recuerdo que esa noche tuve pesadillas, tuve como 3 días seguidos pesadillas y me levantaba alterada, luego siempre que se me acerca y aun aun que eso fue hace como cuatro meses he aun a la fecha se me acerca una motocicleta o algo así, me empiezo a estresar a angustiarme que el semáforo se tiene que poner en verde porque siento que me van a asaltar, entonces que feo estar con ese pánico...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincriminal en el año 2011.

TESTIMONIO No. 8

INICIALES: D.M.R.R.

EDAD: 22 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma de fuego	<i><<...me dijo que le diera el celular y me saco el arma, entonces yo tuve que, vine y se lo di verdad...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Celular	<i><<...de repente vi que un señor porque no era tan joven se me acerco y me pidió mi teléfono...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Sorpresa	<i><<...pero realmente yo estaba un poco distraída entonces yo le dije que no, entonces vino y me pidió de nuevo el teléfono ya un poco más agresivo y le volví a decir que no, porque no me había enseñado ningún arma de fuego cuchillo ni nada, entonces prácticamente yo me negué que me estaban asaltando y no me di cuenta verdad...>></i> <i><<...fue una situación bien de nervios porque no estaba así como que pensando que me estaban asaltando hasta después...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Miedo	<i><<...Bueno después de eso si me daba miedo de pasar por allí sola verdad, siempre le pedía a alguien que me acompañara o prefería tomar la camioneta pero igual con el mismo miedo que se subieran personas a asaltar o algo así...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincriminal en el año 2011.

TESTIMONIO 9

INICIALES: M.J.S.R.

EDAD: 22 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma de fuego	<i><<...un hombre alto con una pistola se nos acerco y nos dijo que, a mi amigo le dijo que quería su mochila porque pensó que tenía una computadora adentro luego el nos empezó a pedir los celulares y pues a mí me registro mi bolsa...>> <<...y luego, pues nos dijo que camináramos para atrás que no lo viéramos sino pues nos iba a tirar con la pistola...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Celular Dinero Mochila	<i><<...A mi me quito mi celular, solo eso...>> A su amigo <<...Si le quito su mochila y pues le dijo que abriera su billetera para ver si cargaba dinero y le registro las bolsas del pantalón y pues el ya no cargaba nada mas verdad y pues solo eso nos quitaron...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Miedo	<i><<...la verdad en el momento me sentía nerviosa y no sabía cómo sacar ese nerviosismo...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Culpa	<i><<...Pues lo que yo pensé después fue de que mi amigo llevaba todos los días su computadora, entonces que lo vigilaron y por quitarle la computadora nos asaltaron porque lo primero que le pidieron fue la mochila...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincriminal en el año 2011.

TESTIMONIO No. 10

INICIALES: Z.M.E.R.

EDAD: 30 Años

SEXO: Femenino

PROFESION / OFICIO: Estudiante Universitaria

ÁREAS	OPINIONES LITERALES DE LOS ENTREVISTADOS
TIPO DE INTIMIDACIÓN: Arma de fuego	<i><<...era un sujeto que no conocía, entonces cuando yo lo vi pues me dijo que, que le diera mi bolsa y me enseñó pues un arma...>></i>
OBJETOS ROBADOS: Bolsa de mano Dinero Objetos personales	<i><<...recordé que precisamente en esos días a mí me habían pagado y yo llevaba mi sueldo allí dentro de la bolsa...>> <<...se llevo mis objetos personales eh yo me quede tirada y me llegaron a auxiliar ahí las personas que estaban allí alrededor y solo me quede lamentablemente pues se llevaron lo que yo en ese momento estaba cuidando y me dejaron allí...>></i>
EMOCIONES DURANTE EL HECHO: Sorpresa Tristeza	<i><<...A pues, yo lo primero que sentí fue que era una broma por parte de esta persona que yo conocía que era un cobrador, y no me imagine que me estaban asaltando, así que eh sinceramente en ese momento no pensé que era un asalto, de allí pues sentí tristeza porque pues precisamente allí en mi bolsa llevaba yo mi quincena que me habían pagado en esos días...>></i>
EMOCIONES DESPUÉS DEL HECHO: Miedo	<i><<...Ah me provocó inseguridad, miedo, miedo incluso yo hable con mis familiares verdad y queda uno con un trauma de no volver a pasar por el mismo lugar ya sinceramente ya no quería seguir estudiando...>></i>

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Testimonio realizada a 10 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2011.

ANALISIS GENERAL DE TESTIMONIOS

La mayoría de las víctimas entrevistadas manifestaron haber sufrido un choque emocional a raíz del acto violento que no han olvidado, estas personas sufrieron el despojo de sus pertenencias por medio de intimidaciones, tanto verbales como con la utilización de armas fuego o punzo-cortantes. En este punto cabe mencionar que las agresiones de tipo verbal estuvieron asociadas a los robos donde se utilizaron armas de fuego, probablemente con el fin de amedrentar a las víctimas para que les dieran los objetos que ellos solicitaban, con mayor facilidad y rapidez.

Caso contrario a los hechos realizados con armas punzo-cortantes en las que los agresores no utilizaron palabras soeces, ni alzaron la voz para intimidar a sus víctimas, esto posiblemente a que se encontraban más cerca de las mismas, es importante mencionar que esta modalidad causó sorpresa en las personas a quienes estaba dirigido el asalto. Según la información expresada en los testimonios se puede observar que el agresor al inicio únicamente le dice a la víctima que le entregue las pertenencias que le solicita, sin embargo, en ambos casos las personas no se dan por enteradas de que están siendo asaltadas, es necesario que el agresor, vuelva a expresar lo que le está solicitando a la persona para que esta se percate de lo que está sucediendo. Es importante mencionar que este tipo de atracos tienen efectos emocionales leves en comparación a los que se realizan con arma de fuego.

Las emociones que más destacaron en los relatos son miedo, sorpresa y tristeza, siendo manifestadas en los hechos realizados con armas de fuego, esto se detecto al momento en que las personas expresaban que sentían miedo de perder la vida si no entregaban lo que el agresor estaba exigiendo, esta reacción es prácticamente instintiva e inconsciente en algunos casos ya que al verse en

peligro las personas prefieren entregar los objetos para evitar el ser lastimados, alejándose para proteger su integridad tanto física como psicológica, sin embargo, en uno de los casos la víctima indica que en lo primero que pensó fue en que el agresor se llevaría su dinero por lo que se aferró al objeto que este le estaba despojando, sin pensar en las consecuencias de sus actos.

La emoción de sorpresa estuvo presente en la mayoría de los casos, producida por un estímulo negativo como lo es el ser asaltado, por lo que las sensaciones que produjeron fueron negativas para la persona, esta emoción fue previa a la aparición de otra en algunos casos, debido a que luego de ser sorprendidos por el agresor pasaron a sentir miedo o tristeza. Esta emoción tiene una función adaptativa y produjo en algunos casos bloqueo en las víctimas, dejándoles la mente en blanco, sin saber cómo reaccionar ante el hecho violento produciendo incertidumbre por lo que podía suceder.

La culpa y la ira son las emociones que fueron levemente manifestadas según la narración de los participantes, quienes expresaron a ellas como secundarias, es decir, las víctimas no se sintieron culpables y con ira en el instante, sino hasta que fue activada una reacción cognitiva que les notificaba la pérdida de sus pertenencias y un intento por justificar el hecho.

Grupo Focal

A continuación se presentan el análisis cualitativo de la técnica de grupo focal que tenía por objetivo recabar información para poder interpretar los efectos emocionales que genera a largo plazo el ser víctimas de robos a mano armada. Para la realización de esta técnica se conto con la colaboración de 5 personas las cuales son parte de la muestra establecida en la técnica del testimonio. La actividad se realizó propiciando la discusión, haciendo un adecuado uso del tiempo, posibilitando la participación de forma equitativa, contando con un moderador el cual generaba el orden de los cuestionamientos preestablecidos.

Para iniciar el análisis, se puede decir que en general, algunos de los principales hallazgos en este grupo focal, se refiere a que el miedo es una de las emociones que mas afecto a las personas víctimas de la delincuencia. El grupo focal se llevo a cabo bajo una seria de preguntas generadoras las cuales abarcan temas relacionados con la experiencia de ser asaltados con armas de fuego a continuación se desglosan los resultados representativos de la muestra.

1. Emociones al momento de ser asaltados

Se puede observar en los siguientes diálogos que las personas en su mayoría indican que la emoción que estuvo presente durante el hecho de ser asaltados es el Miedo, mencionan que sentían temor de perder la vida o de ser agredidos si no se hacia lo que el agresor les exigía en ese momento.

“Pues, hubo temor, por aqueo de que te podían disparar, hacerle daño a alguien verdad ansiedad bastante tal vez no incontrolable pero sí bastante ansiedad... y creo que es lo mas predominante del caso pues el miedo verdad a lo que podría pasar.”

(S.M. Masculino, 24 años).

“...yo sentí miedo y yo creo que el hecho de que venga alguien y te empiece a insultar y a decir un montón de groserías desde ese momento te están intimidando y al principio aunque no sacaron el arma se siente miedo, y ya después de que el tipo te apunta con un arma es doblemente peor porque sentís que ay te va a pasar cualquier cosa, o sea, por tu mente pasan las peores cosas.” (A.L. Femenino, 23 años).

“...cuando me paso esto me dio miedo, porque nunca me habían asaltado antes y la ansiedad y el miedo y pues todo lo que lleva el asalto pues uno hasta copera mas y quiere que ese momento pase para que no le hagan daño a uno...” (M.S., Femenino, 22 años).

*“...creo que el hecho de este evento pues causa bastante miedo eh yo en mi particular caso iba con mi mamá y sentí en ese momento mucho, mucho temor de que le pudieran hacer algo a ella... el hecho de no saber que le pueda suceder a uno pues eh...”
“...entonces eh si es una sensación de bastante miedo que nos provoca la delincuencia verdad...” (D.N., Masculino, 25 años).*

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

2. Cómo influyen en su cotidianidad

La ansiedad es uno de los efectos que afectan la cotidianidad de las personas que han sido asaltadas en el perímetro del Centro Universitario metropolitano, otras de las sensaciones experimentadas por las víctimas es un estado de paranoia afectando la tranquilidad de las personas ya que ahora andan constantemente pendientes de las otras personas. Las conductas de evitación también son parte de los efectos que manifiesta la muestra ya que en algunos de los casos las personas prefieren evitar pasar o estar en el lugar donde sucedió el asalto en su contra para evitar la ansiedad.

“Bueno por lo menos a mí, me asaltaron cerca del CUM, bueno ahora que abrieron el parqueo de acá a la par, cuando dejo el carro allí tengo que ver al salir del parqueo tal vez unas tres veces a ver que no venga un hombre que me parezca sospechoso, o ver que haya alguien en la calle que si me puedan hacer algo me pueda ayudar porque si me da mucho miedo pasar de ese parqueo al CUM verdad si me provoca mucha ansiedad eso.” (M.S., Femenino, 22 años).

“...si afecto mi vida ya que ahora ando toda paranoica cuando voy entrando allí en la entrada del CUM ando viendo quién me anda siguiendo y al oír un sonido de una moto yo siento que voy a vivir nuevamente la misma situación, y me da miedo...” (Z.E., Femenino, 30 años).

“...ahora que paso por el lugar pues sí hay un poco de ansiedad, sin embargo no, no representa un nivel tan alto como para evitarlo, pero con las otras personas con las que andábamos ese día pues hemos usado otras vías para evitar que pasara algo verdad, o sea siempre se busca ese, factor como alternativo por otro lado verdad...” (S.M., Masculino, 24 años).

“...después de que sucedió el asalto eh mi madre eh se sintió bastante temerosa de volver a salir a la calle y porque no yo también en lo personal yo también, me sentía temeroso de volver a salir debido a que uno nunca está libre de lo que pueda suceder, también es interesante mencionar verdad de que luego de este hecho pues, ya no, ya no volvimos a parquearnos de ese mismo lado verdad...” (D.N., Masculino, 25 años).

“Yo hasta la fecha cuando salimos de él CUM y pasamos por el semáforo realmente a mi me pone nerviosa porque siento que en cualquier momento un tipo se nos acerca así en motocicleta a veces hasta a pie, y siento de que nos pueden asaltar otra vez que nos va a ser daño no solo en los alrededores del CUM sino que en todos lados siempre ando al pendiente...” (A.L., Femenino, 23 años).

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

3. Qué emociones produce el recuerdo de ser asaltados

En este aspecto es importante resaltar que la mayoría de las personas experimentan la emoción de ira al momento de recordar lo sucedido, debido a que piensan que los delincuentes son personas capaces de poder trabajar y eligen la vía fácil para obtener dinero que es por medio de asaltar al prójimo; la frustración y la culpa es otro de los sentimientos que evoca el recuerdo.

“...yo al recordar lo que me produce es bastante rabia verdad pues como ya lo decía es un sentimiento de frustración de que yo no pude defenderme de que ellos estaban ventajosos en el sentido de que portaban armas y yo no...”

“...yo si siento al momento de recordar siento bastante rabia me hubiera gustado el poder reaccionar de una forma diferente...”

“...entonces considero de que si en el momento de recordarlo siento bastante ira, bastante enojo...” (D.N., Masculino, 25 años).

“Yo diría que frustración tal vez, por el hecho de que si pudiste haber hecho algo o buscabas tal vez la forma o se te ocurrió después hacer algo y no pudiste...”

“Es lo que te decía verdad la es eso lo que te llama a hacer otra cosa pero no puedes la rabia que mencionas y la frustración al mismo tiempo verdad que quisieras poder haber hecho algo o te crees capaz de haber hecho algo y te sentís incapaz al final y no puedes cambiar esa situación...” (S.M., Masculino, 24 años).

“Si a mí me provoca miedo aun y también rabia verdad porque se miraba que era una persona capaz para poder tener un trabajo y mantenerse bien verdad y el hecho de estar haciendo el mal eh provocar el mal a las personas...” (M.S., Femenino, 22 años).

“...cuando yo recuerdo la situación verdad al momento del asalto me da tristeza y cólera porque ese mes como repito verdad en mi bolsa iba mi quincena y el individuo pues se la pasaría rebien...” (Z.E., Femenino, 30 años).

“Yo creo que ahorita que pregunta que es lo que siento ay yo pienso en el hecho de que tal vez si hubiéramos salido antes o que algo hubiera cambiado verdad que el semáforo no hubiera estado en rojo eso nos hubiera evitado un montón de cosas...”

“En ese sentido creo que si o sea uno siente cólera porque te quitan cuestiones materiales que te han costado ya sea por trabajo o por valor sentimental y como dice mi compañera, o sea son personas que tienen toda la capacidad de hacer las cosas y eso cae mal...” (A.L., Femenino, 23 años).

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

4. Cuál fue el área personal que fue significativamente alterada

El área que más se ve afectada según las experiencias analizadas es el área familiar esto debido a que las familias se ven descompensadas psicológicamente al momento de enterarse que uno de sus miembros estuvo en peligro, se provoca como lo mencionan un desequilibrio y empiezan a preocuparse más por que sus miembros se están bien, otra de las que sobre salen es el área social ya que las personas después de experimentar un asalto quedan con un estado de alerta constante y desconfían de las personas que les rodean por el simple hecho de ser extraños. En otros casos se menciona que el área académica fue afectada debido a que los efectos emocionales experimentados provocan una evitación a regresar nuevamente a las cercanías del centro de estudio.

“Tal vez en lo mío sería el área social porque estoy siempre pendiente a que no haya un hombre cerca que me parezca como sospechoso a la hora de andar en mi carro ando pendiente de que nadie se me vaya a acercar porque siento ese temor de que me vayan a volver a asaltar, entonces esa área si está muy afectada verdad.”

“...creo que también el área familiar afecta porque cuando llegas a tu casa les contas y ellos también sienten ese temor que tu sentiste porque piensan en el hecho de que si te hubiera pasado algo...” (M.S., Femenino, 22 años).

“... yo creo que también la social es que el hecho de que todos los días vas por lugares que ves a gente diferente te topas con gente que no conoces eh, no sabes hasta qué punto pueden llegar las personas, de qué son capaces las personas entonces eso es en parte, también el área económica verdad que te quitan las cosas y por ejemplo es un desequilibrio para tu presupuesto...”

*“...es cierto el área familiar si quiera que no te afecta porque como decía mi compañera el hecho de que tu familia se entere de que te pudo haber pasado algo pues ellos están tan bien al pendiente verdad...”
(A.L., Femenino, 23 años).*

“...a mí me afecto en el área familiar y también pienso que académica porque en lo familiar ya que mi dinero es un aporte a mi hogar y en lo académico porque yo llegue a pensar y tomar en cuenta ya no seguir estudiando por el miedo que me da y la frustración de seguir pasando por el mismo lugar.” (Z.E., Femenino, 30 años).

“...quiero mencionar que el área académica fue afectada debido a que como no teníamos un vehículo para podernos movilizar me tuve que ausentar prácticamente una semana, semana y media de mis actividades académicas...”
(D.N., Masculino, 25 años).

“...familiar eso de que ya comentaban todos, la familia es la que más se preocupa verdad uno altera el estado normal psicológico de las personas y las pones mal incluso para ellas verdad...”
(S.M., Masculino, 24 años).

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

5. Qué efectos emocionales afectaron su vida

El efecto emocional en el que la mayoría estuvo de acuerdo fue la manifestación de ansiedad como consecuencia de ser víctimas de robos a mano armada, la identifican como una sensación desagradable la cual está presente en su cotidianidad. La ansiedad y el miedo causan también muchos síntomas mentales incómodos, como el sentirse indefensos, la confusión, la aprehensión, la preocupación y los pensamientos negativos repetitivos.

“En mi caso tal vez, como efecto emocional, podría decir yo que hay ansiedad, ansiedad leve en ciertos momentos, aparecidos al lugar o a los hechos en sí...” (S.M., Masculino, 24 años).

“Pues en mi caso si el estar más alerta emm no pasar por los lugres sola o que mire a alguien de confianza de que yo sé que no me va a pasar nada yo si procuro eso de ver a alguien y estar más alerta en lo que estoy haciendo.” (M.S., Femenino, 22 años).

“Si es que vivís en un estado de angustia verdad –Aja alerta- la ansiedad porque o sea ni salís de tu casa ni sabes cómo te va a ir en el día pero decís Dios mío que no me asalten o cuestiones así, entonces como que te predispones a cuestiones que no quieres que te sucedan verdad.” (A.L., Femenino, 23 años).

“Si ansiedad que se convierte en paranoia en estar alerta todo el tiempo con miedo verdad de que vuelva a pasar lo mismo y como decía la compañera uno lamentablemente ya no anda seguro y juzgando a las personas viendo si anda mal vestido, piensa uno que también lo van a volver a asaltar.” (Z.E., Femenino, 30 años).

“Efectivamente eh considero que efectos emocionales que me ha causado es la ansiedad como lo mencionaba aquí el compañero verdad lo que en un momento fue miedo después fue rabia pues ahora quiera que no el hecho de estar un poco mas alertas estar en un estado de alerta como mis compañeros ya lo mencionaron.” (D.N., Masculino, 25 años).

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

6. Podrían haber hecho algo para evitar ser asaltados

La mayoría de las personas expusieron que sienten que sí pudieron haber hecho algo para evitar el ser víctimas de la delincuencia, mencionando una serie de situaciones que hubiesen podido cambiar y con esto denotando cierta sensación de culpa inconscientemente, ya que no atribuyen el hecho violento a la situación que se vive en el país sino mas bien ellos mismos indican que por su forma de conducirse fueron presa fácil para los delincuentes.

“...creo que tal vez si pude haber ido más atenta ya que cuando me asaltaron tal vez iba muy distraída y como ya estaba cerca del CUM pensé que no iba a pasarme algo malo y ahora que recuerdo lo vivido si iba bien pegada al asfalto entonces era presa fácil del asaltante...” (Z.E., Femenino, 30 años).

“...si pudimos haberlo cambiado verdad pudimos haber tomado rutas alternativas o dejar de comportarnos como íbamos que íbamos bromeando tan fuerte y tan estruendoso para que no nos ocurriera para que no nos tomaran como un objetivo, o sea sí, sí pudo haber habido algo distinto pero tal vez no lo hicimos porque en ese momento no estábamos alertas...”

(S.M., Masculino, 24 años).

“...después de esta situación te pones a analizar y piensas bueno si hubiéramos sido más atentos a que gente iba allí cerca, si hubiéramos llevado los vidrios del carro arriba, entonces son ciertas situaciones que ahora ya les pones más atención o sea ya te enfocas mas y siempre estas atento ya...” (A.L., Femenino, 23 años).

“La verdad yo siento de que tal vez nosotros con mi compañero que nos paso esto no estuvimos alertas a todo verdad a todo lo que nos rodeaba...”

“... tal vez si hubiéramos tenido la precaución o hubiéramos visto más allá de lo que era temprano y de que no nos iba a pasar nada hubiéramos evitado eso ...”

(M.S., Femenino, 22 años)

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la técnica de Grupo Focal, realizada a 5 personas víctimas de violencia delincencial en el año 2012.

INTERPRETACION FINAL

Al realizar el análisis general de los testimonios y hacer dicha comparación con los resultados que se obtuvieron por medio de la técnica de grupo focal es posible establecer el efecto emocional que genera mayor impacto a largo plazo es el miedo el cual produce una variedad de efectos psicosociales en los que las personas modifican significativamente la manera de conducirse y comportarse en la actualidad.

El miedo que las victimas sienten es definido clínicamente como una perturbación angustiosa del ánimo debido a un riesgo o mal que amenaza

realmente, en este particular caso es debido a las intimidaciones que generan los delincuentes agresores, la principal característica de este miedo es que es una emoción primaria que trae consigo fenómenos físicos derivados (variación del pulso y de la respiración, reacciones motoras, etc.); estos fenómenos son esténicos (alta excitación) o asténicos (baja excitación), según que las reacciones emotivas se vean favorecidas o frenadas, respectivamente, y dependen del temperamento individual.

El miedo se distingue del temor en que es menos reflexivo que éste; sin embargo, el objeto del miedo es concreto y determinado, lo contrario de lo que ocurre en la angustia, esta emoción también estuvo presente en la muestra que participo en la investigación..

La ansiedad que las víctimas refieren tienen la característica de causar síntomas mentales incómodos, sintiéndose indefensos, confundidos y con excesiva preocupación acompañada de pensamientos negativos por lo que estas características repercuten en el diario vivir tomando precauciones de toda índole para evitar repetir nuevamente el hecho de ser asaltados.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- El robo a mano armada ha afectado significativamente la cotidianidad de las víctimas que lo sufren, pues las alteraciones emocionales han provocado un cambio en los hábitos al conducirse en los alrededores del Centro Universitario Metropolitano.
- Un robo a mano armada no se limita a ser un delito contra bienes, sino también un delito contra un ser humano, lo cual podría culminar en un acto de violencia. Por esta razón estos hechos traen consigo reacciones que alteran las emociones manifestándose estas antes, durante y después del suceso.
- La intensidad y permanencia de las emociones en un robo varían en cada persona, la magnitud de estas reacciones son muy intensas si el robo fue de pérdidas económicas considerables o si los bienes hurtados tienen un valor sentimental, pues la mayor parte de los objetos y bienes jamás se recuperan. Sin embargo al ser un robo a mano armada, va prevalecer el miedo a la muerte, por lo que los objetos y bienes pasaron a tener menor importancia.
- La metodología empleada en la investigación cumplió con el objetivo de indagar acerca de las reacciones emocionales y percepciones que tuvieron en los individuos el ser víctimas del hecho de violencia, logrando una comparación con esas reacciones y percepciones pero desde su realidad actual, estableciendo las emociones que a largo plazo demuestran ser perjudiciales y afectar negativamente su vida.

-
- Los sujetos de estudio presentan una naturalización de la violencia debido a que las formas de afrontamiento han sido pasivas, como tratar simplemente de comprender el fenómeno de violencia sin realizar en muchos de los casos las denuncias a las autoridades correspondientes.

Recomendaciones:

- Que las autoridades gubernamentales provean seguridad en el perímetro de los centros de estudio en general, estos sean escuelas, institutos y universidades con el fin de proporcionar protección a los estudiantes y con esto evitar que sean víctimas de robos a mano armada.
- Es importante que las personas que hayan sido víctimas de la delincuencia común puedan obtener ayuda psicológica para evitar que estos efectos emocionales generen consecuencias significativas en su desenvolvimiento social.
- Es de vital importancia que las personas que han sido despojadas de sus pertenencias por medio de robos a mano armada realicen las denuncias a las autoridades correspondientes, esto para que las autoridades presten más atención a los lugares donde se perpetran mayor cantidad de delitos.
- Que la Universidad de San Carlos, como entidad publico-social, se involucre en esta problemática por medio de la Escuela de Ciencias Psicológicas, promoviendo programas que ayuden a las personas que necesiten intervención profesional, para afrontar los efectos emocionales negativos que presenten a causa de ser víctimas de todo tipo de violencia.
- Que futuras investigaciones se interesen en el fenómeno de estudio, elaboren estrategias, las cuales puedan implementarse en personas que hayan sido víctimas de la delincuencia en nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

- Asch, Salomon E. (1969). **Psicología Social**. Buenos Aires: Edit. Universitaria de Buenos Aires.
- Centro Internacional para Investigaciones de Derechos Humanos. (2006). **Informe Violencia en Guatemala** (Factores de origen, formas de manifestación y posibles soluciones). Guatemala.
- Corsi, Jorge y Peyrú, Graciela. (2003). **Violencias sociales**, Buenos Aires: Editorial Planeta/Ariel, S.A.
- Domenach, Jean-Marie... (et al.). (1981). **La violencia y sus causas**. Paris:UNESCO.
- Ekman, Paul. (2007). **Emotions Revealed**. New York: Ed. Holt.
- Fromm, Erich. (1980). **Anatomía de la destructividad humana**. México D.F.: Siglo Veintiuno Editores.
- Galtung, Johan. (1998). **Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución**. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Garavito Fernández, Marco Antonio. (et al.). (2005). **¡Frustración! ¿Fuente de la violencia social?**, Guatemala: FLACSO/UNESCO.
- Goleman, Daniel. (2008). **Inteligencia Emocional**. Editorial Kairós, S.A. Barcelona.
- Instituto interuniversitario de Iberoamérica. (2005). **Perfil de Gobernabilidad de Guatemala**. Salamanca. Ediciones Universidad Salamanca.
- Martín-Baró, Ignacio. (1996). **Sistema Grupo y Poder**. San Salvador: UCA Editores.
- Mendelsohn, B. (1976). "Victimology and contemporary society's trends" en E.C. Viando (ed.) Victims and society. Washington DC.: Visage Press.

-
- Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado en Guatemala (ODHA). (2012). **Violencia en Guatemala. Panorama de la violencia delincriminal en la post-guerra y factores de riesgo en estudio de victimización.** Guatemala. CT Publicitaria.
 - Rodríguez Manzanera, L. (1997.) “**Criminología**” Decimo Segunda Edición, México D.F.: Edit. Porrúa.
 - Rojas Lima, Flavio. (1995). Colección Pueblos y Lenguas Indígenas, **Los Indios de Guatemala.** Guatemala. Edit. Abya-Yala.
 - Sarason, Irwin G., Sarason, Bárbara G. (1986). **Psicología Anormal.** México, D.F. Editorial Trillas.
 - Sistema de las naciones unidas en Guatemala. (2005). **Criminalidad y violencia en Guatemala.** Guatemala: FORPOL.
 - Zamora Editores. (2005). **Programa para el desarrollo de la inteligencia emocional, Inteligencia emocional para padres y educadores.** Bogotá: Editorial Comarpe Internacional C.A.

ANEXOS

GLOSARIO

- 1) **Agresión:** Es un ataque no provocado, práctica o hábito de ser agresivo. Es una tendencia o conducta hostil o destructiva. La agresión es un acto contrario al derecho del otro.
- 2) **Amenaza:** La amenaza puede entenderse como un peligro que está latente, que todavía no se desencadenó, pero que sirve como aviso para prevenir o para presentar la posibilidad de que sí lo haga.
- 3) **Autoridad:** Es el poder, la potestad, la legitimidad o la facultad. Por lo general se refiere a aquellos que gobiernan o ejercen el mando. La autoridad también es el prestigio ganado por una persona u organización gracias a su calidad o a la competencia de cierta materia. La autoridad suele estar asociada al poder del estado. Los funcionarios estatales tienen la facultad de mandar y dar órdenes, que deben ser acatadas siempre que actúen con respecto a las leyes y normas vigentes.
- 4) **Bienestar:** La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.
- 5) **Cotidianidad:** Característica de lo que es normal para una o varias personas, por el simple hecho de que pasa todos los días.
- 6) **Culpa:** El sentimiento de culpa es una de las emociones más destructivas, y la mayoría de las personas la experimentamos en mayor o menor grado, tanto si es por algo que hemos hecho como por algo que no hemos sido capaces de hacer.
- 7) **Daño:** Es el detrimento, perjuicio o menoscabo causado por culpa de otro en el patrimonio o la persona.
- 8) **Delincuencia:** Se refiere a un conjunto de actos en contra de la ley, tipificados por la ley y merecedores de castigo por la sociedad, en

diferentes grados. Se podría definir también como una conducta por parte de una o varias personas que no coinciden con las requeridas en una sociedad determinada, que atentas contra las leyes de dicha sociedad.

9) Delincuente: Es alguien que repetidamente comete actos ilícitos y no cumple con lo establecido por las leyes o normas de obligado cumplimiento. Este término se suele utilizar cuando tales actos son de menor gravedad.

10) Emociones: Son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

11) Frustración: Es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual. Cuanto mayor es la obstrucción y la voluntad, mayor también será probablemente la frustración. La causa de la frustración puede ser interna o externa.

12) Hurto: En el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas. El hurto se considerará falta o delito en función del valor económico de lo hurtado.

13) Intelecto: Es la potencia cognoscitiva racional de un ser humano. Se trata del entendimiento y de la facultad de pensar del hombre.

14) Ira: La ira es una emoción que se expresa con enojo, resentimiento, furia, irritabilidad. Los efectos físicos de la ira incluyen aumento del ritmo cardíaco, presión sanguínea y niveles de adrenalina y noradrenalina. Algunos ven la ira como parte de la respuesta cerebral de atacar o huir una amenaza o daño percibidos.

15) Malestar: Sensación de incomodidad o molestia física o anímica por algún hecho o acontecimiento.

16)Miedo: Es una emoción caracterizada por un intenso sentimiento habitualmente desagradable, provocado por la percepción de un peligro, real o supuesto, presente, futuro o incluso pasado. Es una emoción primaria que se deriva de la aversión natural al riesgo o la amenaza, y se manifiesta tanto en los animales como en el ser humano. La máxima expresión del miedo es el terror.

17)Paz: Es generalmente definida, en sentido positivo, como un estado a nivel social o personal, en el cual se encuentran en equilibrio y estabilidad las partes de una unidad, y en sentido negativo, como ausencia de inquietud, violencia o guerra.

18)Perímetro: Se refiere al contorno de una superficie o de una figura y a la medida de ese contorno. En otras palabras, en una figura, el perímetro. De esta manera, el perímetro permite calcular la frontera de una superficie, por lo que resulta de gran utilidad.

19)Riesgo: es la vulnerabilidad de "bienes jurídicos protegidos" ante un posible o potencial perjuicio o daño para las personas y cosas, particularmente, para el medio ambiente. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo (e inversamente), pero cuanto más factible es el perjuicio o daño mayor es el peligro (e inversamente).

20)Seguridad: Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. La seguridad es un estado de ánimo, una sensación, una cualidad intangible. Se puede entender como un objetivo y un fin que el hombre anhela constantemente como una necesidad primaria.

21)Trauma: Entendemos por trauma a toda aquella herida o lastimadura, lesión que se provoca sobre el organismo o sobre la psiquis de una persona, causando alteraciones del funcionamiento normal de tales elementos. Un trauma puede variar ciertamente en términos de gravedad, aunque en la mayoría de los casos la noción de trauma se vincula con una herida o lesión que deja algún tipo de secuela, ya sea esta física, moral, emotiva o mental.

22)Victima: En primer término. es todo ser viviente sacrificado o destinado al sacrificio. Sin embargo, desde el punto de vista utilizado habitualmente, una víctima es la persona que sufre un daño o perjuicio, que es provocado por una acción, ya sea por culpa de otra persona, o por fuerza mayor.

23)Victimario: Es quien ocasiona el daño, está en una posición de mayor fortaleza física y/o psíquica que las víctimas.

24)Violencia: Es un comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psíquicos al prójimo. Es importante tener en cuenta que, más allá de la agresión física, la violencia puede ser emocional mediante ofensas o amenazas. Por eso la violencia puede causar tanto secuelas físicas como psicológicas.

25)Vulnerabilidad: se entiende las características de una persona o grupo desde el punto de vista de su capacidad para anticipar, sobrevivir, resistir y recuperarse del impacto de una amenaza natural, implicando una combinación de factores que determinan el grado hasta el cual la vida y la subsistencia de alguien queda en riesgo por un evento distinto e identificable de la naturaleza o de la sociedad.

TESTIMONIOS

Número de Entrevista _____

Fecha de la Entrevista ___/___/___

Víctima

DATOS PERSONALES:

Apellidos: _____
Nombres: _____

Edad:

Sexo: Femenino Masculino

Idioma Materno: _____

Profesión /oficio _____

Estado Civil: _____

Número de Entrevista _____

PREGUNTAS A REALIZAR

(INFORMACIÓN MÍNIMA A OBTENER EN EL TESTIMONIO)

1. ¿Quién era la víctima?
2. ¿Qué sucedió, dónde y cuándo?
3. ¿Quiénes son los responsables de lo que sucedió?
4. ¿Por qué sucedieron los hechos?
5. ¿Qué sintió usted durante el asalto?
6. ¿Qué efectos provocaron los hechos?
7. ¿Qué han hecho para enfrentar la situación?
8. ¿Qué se debería hacer para evitar que se repitan estos hechos de violencia?

Guía de Grupo Focal

- **Objetivos**

Objetivo de la Investigación
- Identificar las emociones que experimentan las víctimas de un asalto a mano armada perpetrado en el perímetro del Centro Universitario Metropolitano, para conocer los efectos emocionales que esta situación genera a largo plazo por medio de instrumentos cualitativos adecuados.
Objetivo del Grupo Focal
- Interpretar los efectos emocionales que genera a largo plazo ser víctima de robos a mano armada.

- **Información del Moderador**

Nombre del Moderador
Rodolfo Estuardo Rodríguez López
Nombre del Observador
Sonia Anel Ruiz Castro

- **Participantes**

No.	Lista de asistentes a Grupo Focal
1	
2	
3	
4	
5	

PREGUNTAS GENERADORAS

Grupo Focal

A continuación se presenta las preguntas generadoras para la realización del Grupo Focal, las cuales serán de vital importancia para cumplir con el objetivo de interpretar los efectos emocionales que genera a largo plazo ser víctimas de robos a mano armada.

- 1. ¿Qué fue lo que ustedes sintieron durante ese momento?**
- 2. ¿Cómo esas experiencias influyen en su cotidianidad?**
- 3. Al recordar el asalto ¿Qué emociones o pensamientos vienen a su mente?**
- 4. ¿Qué áreas en sus vidas fueron significativamente alteradas después de ser asaltados?**
- 5. Podrían decirme qué efectos emocionales son los que le afectaron después de vivir la experiencia de ser asaltados. Y de qué manera.**
- 6. Al recordar la manera en que fueron asaltados, ¿Piensan que pudieron hacer algo para evitarlo?**